CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO - CNPq
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO – DAD
COORDENAÇÃO GERAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS – CGADM
SERVIÇO DE LICITAÇÃO - SELIC

PREGÃO ELETRÔNICO n.º 063/2009
Processo n° 01300.001359/2009-6

O CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO – CNPq, fundação pública federal criada pela Lei n° 6.129, de 06.11.74, vinculada ao Ministério da Ciência e Tecnologia – MCT, com inscrição no CNPJ/MF sob o nº 33.654.831/0001-36, sediada no SEPN, Quadra 507, Bloco "B", em Brasília-DF, Telefone: (61) 2108-9220 – Fax.: (61) 2108-9219, por intermédio de sua **COORDENAÇÃO GERAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS – CGADM**, torna público que realizará certame licitatório na modalidade de **PREGÃO**, a ser realizado por meio da tecnologia da informação, que observará os preceitos de direito público e, em especial, as disposições da Lei n° 10.520, de 17.07.2002, do Decreto n° 3.555, de 08/08/2000, do Decreto nº 5.450, de 31/05/2005, do Decreto nº 2.271, de 07/07/1997, da Instrução Normativa SLTI/MP n.º 02, de 30/04/2008, alterada pela Instrução Normativa SLTI/MP n.º 03, de 15/10/2009, Instrução Normativa SLTI/MP n.º 04, de 11/11/2009, Instrução Normativa SLTI/MP n.º 05, de 18/12/2009, da Instrução Normativa SLTI/MP n.º 02, de 16/09/2009, da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006, regulamentada pelo Decreto nº 6.204, de 05/09/2007, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei n° 8.666/93, de 21.06.93, todos com suas alterações posteriores, sendo em tudo regido pelas condições estabelecidas no presente Edital e nos seus anexos, observando-se o seguinte:

TIPO DE LICITAÇÃO: Menor preço global por lote

REGIME DE EXECUÇÃO : Empreitada por preço global

DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO: O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da Internet, mediante condições de segurança – criptografia e autenticação – em todas as suas fases.

ABERTURA: Dia: 09/02/2010 HORÁRIO: 11:00 horas (Horário de Brasília)
ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.comprasnet.gov.br

INFORMAÇÕES SOBRE A LICITAÇÃO: Serviços de Licitações e Contratos – SELIC
SEPN Quadra 507, Bloco "B" – 2° andar – sala 215 – Brasília-DF - Telefone:(61) 2108-9220 – Fax:(61) 2108-9219 - no horário de 9 às 12h e das 14 às 17h.
E-mail: licitacao@cnpq.br **.**

CONDIÇÕES PARA RETIRADA DO EDITAL - Cópia do edital encontra-se no site do CNPq no endereço http://www.cnpq.br/servicos/editais/admin/index.htm **onde serão também disponibilizadas todas as informações alusivas ao presente certame licitatório, bem como no endereço .**

Cópia do edital poderá também ser obtida no endereço acima indicado, ao valor de R$ 5,00(cinco reais), mediante depósito bancário em favor do CNPq na c/c n° 170.500-8 da Agência 4201-3 do Banco do Brasil S/A - Código de identificação: 3641023620128830-6

1.0 DO OBJETO

1.1 A presente licitação tem por objeto a contratação de pessoa jurídica para prestação de serviços especializados em informática, compreendendo o planejamento, desenvolvimento, implantação, execução e operação de Central de Serviços de TI, bem como a prestação serviços de suporte presencial e instalações e movimentações de equipamentos, pontos elétricos e lógicos, conforme especificações constantes do Termo de Referência/Projeto Básico – Anexo I, deste Edital. Compõem este objeto os serviços abaixo identificados, conforme descrito neste edital e seus anexos:

- **Lote 1: Central de Serviços – valor anual estimado: R$ 2.955.512,64**
- **Lote 2: Suporte Presencial, Instalações e Movimentações – valor anual estimado: R$ 1.775.805,54**

1.2 O valor global estimado dos serviços é de **R$ 4.731.318,24** (quatro milhões, setecentos e trinta e um mil, trezentos e dezoito reais e vinte e quatro centavos), conforme demonstrado em planilha no Termo de Referência. Por tratar-se de uma estimativa, esse montante não poderá ser exigido, nem considerado como valor de pagamento mínimo.

2.0 DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES

2.1 Compõem o presente Edital, dele fazendo parte integrante e indissociável, os seguintes anexos:

a) Anexo I - Termo de Referência/Projeto Básico;
b) Anexo I-A – Ambiente Tecnológico do CNPq;
c) Anexo I-B – Indicadores e Meta;
d) Anexo I-C - Estatísticas sobre o Atendimento Remoto, Presencial, Instalações e Movimentações;
e) Anexo II - Formulário de Proposta Comercial;
f) Anexo II-A - Modelo da Planilha de Custos e Formação de Preços a ser preenchida pelo licitante, para o Lote 01 e Lote 02;
g) Anexo III - Instrumento Contratual;
h) Anexo IV - Modelo de Declaração (inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal);
i) Anexo V - Modelo de Declaração de Elaboração Independente de Proposta;
j) Anexo VI – Modelo de Declaração de Vistoria.

3.0 DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

3.1 Poderão participar deste Pregão Eletrônico os interessados que atenderem a todas as exigências, inclusive quanto à documentação, constantes deste Edital e seus anexos, e que estiverem devidamente credenciados na Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação - SLTI, por intermédio do sítio: www.comprasnet.gov.br.

3.2 Como requisito para participação no Pregão, a licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital, incluindo aquelas que não estejam contempladas pela regularidade perante o SICAF.

3.3 A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação sujeitará a licitante às sanções previstas neste Edital.

3.4 Não será admitida nesta licitação a participação de:

a) empresas que não atenderem às condições deste Edital;

b) empresas que estejam sob falência, concurso de credores, dissolução, liquidação ou tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios e nas respectivas entidades da administração indireta, ou tenham sido suspensas de participar de licitação e impedidas de contratar com o CNPq;

c) empresas reunidas em consórcio e que sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;

d) pessoas jurídicas das quais participem, seja a que título for, dirigentes ou servidores do CNPq;

e) sociedades cooperativas.

4.0 DO CREDENCIAMENTO

4.1 Para participar do Pregão Eletrônico a licitante deverá se credenciar no sistema "PREGÃO ELETRÔNICO" no sítio www.comprasnet.gov.br. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico.

4.2 O credenciamento da licitante dependerá do seu registro cadastral atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, que também será requisito obrigatório para fins de habilitação.

4.3 O cadastramento e habilitação parcial no SICAF poderão ser realizados pelo interessado em qualquer unidade de cadastramento dos órgãos/entidades da Presidência da República, dos Ministérios, das Autarquias e das Fundações que integram o Sistema de Serviços Gerais – SISG, apresentando a documentação discriminada na Instrução Normativa - MARE nº 5/95, e suas alterações posteriores.

4.4 O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao CNPq qualquer responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4.5 O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal da licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão na forma eletrônica.

4.6 A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras sua proposta e lances.

4.7 Caberá à licitante comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.

4.8 A licitante descredenciada no SICAF terá sua chave de identificação e senha suspensas automaticamente.

5.0 DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO

5.1. Até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório deste pregão, por intermédio do *e-mail*: licitacao@cnpq.br. Será considerada a data de recebimento da mensagem no CNPq.

5.1.1. Caberá ao Pregoeiro decidir sobre a impugnação no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas.

5.1.2. Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será designada e publicada nova data para a realização do certame.

5.1.3. As impugnações protocoladas intempestivamente não serão levadas em consideração.

5.2 Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para a abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado neste edital.

5.3 Os teores das impugnações e esclarecimentos solicitados, bem como as respectivas respostas ficarão disponíveis para conhecimento dos interessados em geral no sistema comprasnet, no sítio www.comprasnet.gov.br, por meio do link: Acesso Livre > Pregões > Agendados".

6.0 DA HABILITAÇÃO

6.1. Para habilitação das licitantes, será exigida documentação relativa:

6.1.1. à habilitação jurídica:

a) registro comercial, no caso de empresa individual;

b) ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos que comprovem a eleição de seus administradores;
c) comprovante de inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhado de prova da composição da diretoria em exercício;
d) decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;
e) declaração, assinada pelo representante legal da licitante, de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso.

6.1.2. à qualificação econômico-financeira:

f) balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta; A boa situação financeira, a que se refere esta alínea, estará comprovada na hipótese de a licitante dispor de Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC) superiores a 1 (um inteiro), calculado de acordo com a fórmula abaixo:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo}}.$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante.}}{\text{Passivo Circulante}}$$

As empresas que apresentarem resultado igual ou menor do que 1 (um), em qualquer dos índices referidos acima, deverão comprovar o capital ou patrimônio líquido igual ou superior a **R$ 473.131,82**(quatrocentos e setenta e três mil, cento e trinta e um reais e oitenta e dois centavos), correspondente a **10%** (dez por cento) do valor estimado para a contratação.

g) certidão negativa de falência ou concordata, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

6.1.3. à regularidade fiscal:

h) prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ;
i) prova de regularidade para com a Fazenda Federal e Dívida Ativa da União, a Fazenda Estadual e a Fazenda Municipal do domicílio ou sede da licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;
j) prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.

6.1.4. à qualificação técnica;

k) **Para o Lote 1**:

k.1) Atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a aptidão da licitante para o desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características técnicas com o objeto do Lote 1, constante no Termo de Referência/Projeto Básico, com a utilização de profissional certificado ITIL Foundations;

a) No(s) atestado(s) devem estar explícitos: a empresa que está fornecendo o atestado, o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão e a especificação dos serviços executados;
b) O CNPq poderá diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações sobre o serviço prestado.

k.2) Comprovação, por meio de indicação de endereço na Internet, onde encontrem-se descritas as características mínimas especificadas no Item 5 - Solução de Gestão de Central de Serviços de TI, constante no Termo de Referência/Projeto Básico.

a) Havendo questionamentos nesta especificação, poderá ser solicitada apresentação de documentação técnica do fabricante. Considera-se documentação técnica: catálogo, folder ou manual técnico elaborado pelo fabricante; ou documento extraído de consulta realizada pela Internet na página oficial da fabricante, devendo, nesse caso, ser indicado o endereço eletrônico do mesmo;
b) Caso a licitante não disponha de catálogos, folhetos, impressos ou publicações originais do fabricante quanto às especificações técnicas, deverá apresentar declaração assinada pelo fabricante da solução em questão com as referidas especificações.

l) **Para o Lote 2**:

l.1) Atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a aptidão da licitante para o desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características técnicas com o objeto do Lote 2 constante no Termo de Referência/Projeto Básico, em ambiente com, no mínimo, 750 estações de trabalho;

a) No(s) atestado(s) devem estar explícitos: a empresa que está fornecendo o atestado, o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão e a especificação dos serviços executados;
b) O CNPq poderá diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações sobre o serviço prestado.

m) declaração, datada e assinada pelo representante legal da licitante, de que manterá em Brasília, durante toda a execução do contrato, escritório apropriado para tratar de qualquer assunto relacionado à execução contratual e à prestação dos serviços.

6.1.5 declaração relativa ao cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição e no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666, de 1993, conforme ANEXO IV.

6.1.6 declaração de Elaboração Independente de Proposta (modelo constante do Anexo V);

6.1.7 documento, emitido pela Administração, atestando que a licitante vistoriou o local da execução dos serviços, em conformidade com item específico do Termo de Referência (modelo constante no ANEXO VI) .

6.2. As licitantes que tenham obtido habilitação parcial junto ao SISTEMA DE CADASTRAMENTO UNIFICADO DE FORNECEDORES – SICAF, na qualificação compatível com o objeto do presente certame, ficarão dispensadas da apresentação dos documentos relativos à habilitação jurídica, regularidade fiscal, e qualificação econômico-financeira, ficando, contudo, obrigada a apresentar a documentação relativa à qualificação técnica e as declarações constantes dos subitens 6.1.5, 6.1.6 e 6.1.7, e a declarar, a qualquer momento, fato superveniente impeditivo da sua habilitação.

6.3. Os documentos poderão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia autenticada por tabelião de notas ou, ainda, por publicação em órgão de imprensa oficial.

6.4. Todos os documentos de habilitação emitidos em língua estrangeira deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa efetuada por Tradutor Juramentado e também devidamente consularizados ou registrados no Cartório de Títulos e Documentos.

6.5. Documentos de procedência estrangeira, ainda que oriundos de países de língua portuguesa, também deverão ser apresentados devidamente consularizados ou registrados no Cartório de Títulos e Documentos.

6.6. Conforme prescrito nos arts. 42 e 43 da Lei Complementar nº 123/06, regulamentada pelo Decreto nº 6.204/2007, a comprovação da regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de assinatura do contrato. De qualquer forma, as licitantes que sejam microempresas ou empresas de pequeno porte deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, observado o descrito abaixo:

6.6.1. No caso de haver alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte, será assegurado o prazo de 02 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério do CNPq, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de negativas;

6.6.2. A não-regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das penalidades dispostas neste edital e seus anexos, sendo facultado ao CNPq convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

6.6.3. As microempresas e empresas de pequeno porte somente estão desobrigadas de comprovar, no momento da habilitação, a sua regularidade fiscal, ficando obrigadas a comprovar o cumprimento das demais exigências habilitatórias, sendo declarada inabilitada se assim não proceder, além de sujeitar-se às penalidades dispostas neste Edital.

6.7. Se a documentação de habilitação não estiver completa e correta, ou contrariar qualquer dispositivo deste Edital e de seus anexos, ressalvado o disposto no subitem 6.6 (e suas subdivisões), o pregoeiro considerará a proponente inabilitada.

6.8. Constatado o atendimento pleno, por parte da licitante – microempresa e/ou empresa de pequeno porte - às exigências editalícias e observados os procedimentos do regime diferenciado previsto na Lei Complementar nº 123/06, regulamentada pelo Decreto nº 6.204/2007,o pregoeiro declarará a proponente vencedora do certame e, não havendo manifestação recursal, adjudicar-lhe-á o objeto, em estrita concordância e sob as condições e termos da Lei 10.520/02, Decretos Federais 3.555/00 e 5.450/05, e demais legislações pertinentes.

7.0 DO ENVIO DA PROPOSTA COMERCIAL

7.1 A participação no pregão dar-se-á por meio da digitação da senha privativa da licitante e subseqüente encaminhamento de **PROPOSTA DE PREÇOS**, com a descrição dos serviços a serem executados, os valores unitários e totais, observados a data e horário limites estabelecidos para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio do sistema eletrônico www.comprasnet.gov.br.

7.2. Para participação no pregão eletrônico, a licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências deste instrumento convocatório.

7.2.1. A licitante deverá informar em campo próprio do sistema eletrônico sua condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso. A ausência desta declaração implica a pena de preclusão do direito de preferência de contratação,

dispost,o na Lei Complementar nº 123/2006, regulamentada pelo Decreto nº 6.204/2007.

7.3. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará a licitante às sanções previstas neste Edital.

7.4. Independentemente de declaração expressa, a simples apresentação da proposta implica submissão a todas as condições estipuladas neste Edital e seus anexos, sem prejuízo da estrita observância das normas contidas na legislação mencionada no preâmbulo deste Edital.

7.5. A licitante deverá considerar incluídas no valor proposto todas as despesas inerentes à realização dos serviços na forma definida neste Edital, que possam influir direta ou indiretamente no seu custo.

7.6. Até a abertura da sessão, as licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

7.7. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente Edital e seus anexos, e as que sejam omissas ou apresentem irregularidades insanáveis.

7.8. Após o início da fase de lances, não cabe desistência da proposta.

7.9. Fica vedada qualquer indexação de preços por índices gerais, setoriais ou que reflitam a variação dos custos.

7.10. Os preços propostos e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade da licitante, não lhe cabendo, nesse caso, o direito de, após encerrada a fase de lances, pleitear qualquer alteração, seja para mais ou para menos.

7.11. Quando da apresentação da proposta, a licitante deverá indicar os acordos ou convenções coletivas que regem as categorias profissionais vinculadas à execução do serviço, quando for o caso;

7.12. Na composição dos custos, as licitantes deverão orçar todos os benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, dentre outros) a que estiverem obrigadas por força de lei ou de convenção ou de acordo coletivo de trabalho.

8.0 DA ABERTURA DA SESSÃO

8.1 Na data e horário previsto neste Edital, será declarada aberta a sessão pública do presente Pregão Eletrônico, quando o Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

8.2 A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

8.3 O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo Pregoeiro, sendo que somente estas participarão da fase de lance.

8.4 Classificadas as propostas, o Pregoeiro dará início à fase competitiva, quando então as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

9.0 DA FORMULAÇÃO DOS LANCES

9.1 Para participar da fase competitiva (lances), a licitante deverá ter sua proposta de preços, previamente cadastrada no endereço www.comprasnet.gov.br.

9.2 Incumbirá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

9.3 Iniciada a etapa competitiva, as licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as regras de aceitação dos mesmos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo a licitante imediatamente informada do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

9.4 A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema.

9.5 Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.

9.6 Durante a sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da licitante.

9.7 O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e as licitantes.

9.8 Durante o transcurso da sessão pública, o Pregoeiro enviará mensagens às licitantes, mas estas só poderão se comunicar com o Pregoeiro por iniciativa deste, após o encerramento da fase de lances.

9.9 No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

9.10 Quando a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão do pregão na forma eletrônica será suspensa e reiniciada somente após comunicação aos participantes, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.

10.0 DO ENCERRAMENTO DA ETAPA DE LANCES

10.1 Por decisão do Pregoeiro, o sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances.

10.2 Após o aviso de fechamento, transcorrerá período de tempo de até trinta minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

10.3 Em razão do regime diferenciado previsto na Lei Complementar nº 123/06, regulamentada pelo Decreto nº 6.204/2007, sobretudo em seus artigos 44 e 45, **após o encerramento da etapa de lances da sessão pública**, caso a licitante que apresentou o menor preço não seja microempresa (ME) ou empresa de pequeno porte (EPP), e caso haja outra(s) licitante(s) com proposta classificada que seja(m) microempresa(s) ou empresa(s) de pequeno porte, igual ou até 5% (cinco por cento) superior à melhor proposta, será efetuado o procedimento descrito abaixo:

10.3.1 O “sistema” abrirá o prazo de 5 (cinco) minutos para que as MEs ou EPPs, que estejam em condição de empate (nos termos do subitem 10.3.2) , que enviem novo lance de valor abaixo do menor lance obtido ao encerramento da fase de lances descrita no subitem 10.2. Após este prazo, não havendo manifestação do(s) licitantes que tenha(m) direito à referida preferência disposta nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006, regulamentada pelo Decreto nº 6.204/2007, ocorrerá a preclusão do referido benefício legal.

10.3.2. Entende-se por condição de empate (prevista no § 2º do art. 44 da Lei Complementar nº 123/2006, regulamentada pelo Decreto nº 6.204/2007) aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada, desde que esta não tenha sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

10.3.3. Decorrido o prazo estabelecido no subitem 10.3.1. o "sistema" verificará se foram ofertados novos lances. Caso nenhuma licitante (microempresa ou empresa de pequeno porte) tenha enviado novo lance, considerar-se-á precluso o direito de preferência contida na LC nº 123/2006.

10.3.4. Caso tenha(m) sido enviado(s) novo(s) lance(s), nos termos dos subitens 10.3.1 e 10.3.2, o pregoeiro ordenará os novos lances recebidos, observando a classificação final obtida no encerramento da fase de lances, conforme disposto no subitem 10.2. Dessa forma, dentre os novos lances ofertados, terá preferência aquele correspondente à proposta de menor preço, sendo esta proposta declarada vencedora, no valor corresponde ao novo lance ofertado.

10.3.5. Não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do subitem anterior, serão convocadas as licitantes remanescentes que porventura se enquadrem na condição prevista no subitem 10.3.2., na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

10.3.6. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido no subitem 10.3.2., será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

10.3.7. O pregoeiro poderá solicitar documentos que comprovem o enquadramento da licitante na categoria de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos do art. 3º, da Lei Complementar nº 123/06, regulamentada pelo Decreto nº 6.204/2007.

10.4. Na hipótese de não contratação nos termos previstos no subitem 10.3 e subdivisões, será considerada vencedora a proposta originalmente vencedora na fase de lances.

10.5. Após a apuração da proposta vencedora, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital.

10.6. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

10.7. Encerrada a etapa competitiva e ordenadas a(s) proposta(s), o Pregoeiro anunciará a licitante responsável pelo menor lance, devendo esta encaminhar imediatamente, no prazo máximo de 03 (três) horas, pelo Fax: (0xx61) 2108.9219 ou pelo e-mail: licitacao@cnpq.br, a documentação de habilitação que não esteja contemplada no SICAF, bem como o "Formulário de Proposta Comercial", nos moldes do Anexo II, com os valores correspondentes ao lance declarado vencedor.

10.8. Os originais ou cópias autenticadas da documentação, referida no subitem anterior, deverão ser encaminhados no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados a partir do encerramento da etapa de lances, por via postal, com aviso de recebimento, ou por representante, diretamente no protocolo do CNPq, para o endereço indicado no preâmbulo deste Edital, como requisito imprescindível para a celebração do instrumento contratual, com os seguintes dizeres na parte externa e frontal do envelope:

CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO - CNPq
PREGÃO ELETRÔNICO n.º 063/2009
RAZÃO SOCIAL E CNPJ
PROPOSTA COMERCIAL

10.9. O Formulário de Proposta Comercial (Anexo II) deverá prever, dentre outras, as seguintes informações:

a) (coluna B) – lote;
b) (coluna C) – descrição do serviço;
c) (coluna D) – quantidade estimada anual;
d) (coluna E) – preço unitário;
e) (coluna F) – preço mensal;
f) (coluna G) – preço anual;
g) (coluna H) – valor total anual por extenso do lote ;
h) prazo de validade da proposta não inferior a 60 (sessenta) dias consecutivos, contados da data de abertura do certame. Na falta de tal informação será considerado aceito o prazo citado nesta alínea;
i) declaração, no corpo da proposta, de que, nos preços mantidos na proposta escrita e naqueles que porventura vierem a ser ofertado através de lances, estão incluídos todos os custos que se fizerem indispensáveis à perfeita execução do objeto da licitação;
j) relação, quando exigida, dos materiais e equipamentos que serão utilizados na execução dos serviços, indicando o quantitativo e sua especificação;

10.9.1. Os preços unitários e totais, que deverão ser apresentados com, no máximo, duas casas decimais, em moeda corrente nacional, expressos em algarismo e por extenso, prevalecendo este último, em caso de discordância.

10.9.2. Recomendamos que, quando do preenchimento do formulário de Proposta Comercial, nele façam inserir o número da conta, da agência e do banco em que tenha conta corrente, número do CNPJ, endereço, telefone comercial, número de fac-símile e nome do representante, quando for o caso.

10.10. Se a proposta ou lance de menor valor não for aceitável, ou se a licitante não atender às exigências habilitatórias, o pregoeiro examinará a proposta subseqüente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à habilitação do proponente, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda este edital, observando o critério de preferência e preceitos habilitatórios descritos na Lei Complementar 123/06. Também nessa etapa, o pregoeiro poderá negociar com a licitante para que seja obtido o melhor preço, desde que mantidas as condições previstas neste edital. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

10.11. A apresentação da proposta implica obrigatoriedade no cumprimento das disposições nelas contidas, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual promovendo, quando requerido, sua substituição.

11.0 DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

11.1 Para julgamento e classificação das propostas será adotado o critério de menor preço global por lote, sendo desclassificadas as propostas que contenham vícios ou ilegalidades, não apresentem as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência/Projeto Básico e que ofertem preços finais superiores ao valor máximo estimado indicado no Termo de Referência.

11.2 O Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para contratação e verificará a habilitação da licitante conforme disposições do Edital.

11.3 Se a proposta não for aceitável ou se a licitante não atender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta subseqüente e, assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital.

11.4 Ocorrendo a situação a que se refere o subitem acima, o Pregoeiro poderá negociar com a licitante para que seja obtido preço melhor, não se admitindo alterar as condições previstas neste Edital.

11.5 A habilitação das licitantes será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, e mediante exame da documentação complementar de habilitação, prevista nos itens 10.7 e 10.8.

11.6 Para fins de habilitação, a verificação pelo Pregoeiro nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, constituem meio legal de prova.

11.7 Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às especificações e exigências do presente Edital e de seus Anexos, e que apresentarem omissões, irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o julgamento, assim como aquela que oferecer proposta **com Fator "k" superior a 2,5** (dois vírgula cinco) - (Acórdão TCU 2646/2007 – Plenário), ou ainda que cotarem os salários com valores inferiores aos salários paradigmas, estabelecidos nas Convenções Coletivas de Trabalho de cada categoria.

11.8 Entende-se por Fator "k" todos os custos diretos ou indiretos que o funcionário gera para a empresa como: encargos sociais, insumos, tributos, despesas administrativas, lucro e outros custos cabíveis para o cumprimento das obrigações do objeto desta licitação.

11.9 A proposta inicial não poderá apresentar valor maior que 2,5 (dois vírgula cinco) de Fator "k", sendo passível de desclassificação o não cumprimento deste item.

11.10 Para os serviços constantes nos Lotes 01 e 02, deverão obrigatoriamente ter o mesmo Fator "k", sendo passível de desclassificação o não cumprimento deste item.

11.10.1 **Exemplo de cálculo com o Fator "K":**

Fator "k" = 2,5
Operador da Central de Serviços– Salário Paradigma = R$ 1.100,00
Preço de 01 homem/mês = R$ 1.100,00 X 2,5 = R$ 2.750,00

11.11 Uma vez aceita a proposta quanto ao valor e ao objeto, e verificado o cumprimento dos requisitos de habilitação, o Pregoeiro anunciará a licitante vencedora.

11.12 A licitante vencedora, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública do pregão constarão da ata divulgada no sistema eletrônico, sem prejuízo das demais formas de publicidade, previstas na legislação pertinente.

11.13 A ata da sessão pública do pregão será disponibilizada na internet para acesso livre, imediatamente após o encerramento da sessão pública.

11.14 Constatado o atendimento às exigências do Edital e verificada a regularidade dos atos praticados pelo Pregoeiro, a autoridade competente registrará no sistema, a homologação do Pregão.

11.15 O desatendimento às exigências formais não essenciais não importará no afastamento da proponente, desde que sejam possíveis: a aferição da sua qualificação; e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão pública do Pregão.

11.16 No julgamento da habilitação e das propostas, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

12.0 DA INTERPOSIÇÃO DE RECURSO

12.1 Declarada a vencedora, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer.

12.2 O prazo para manifestação sobre a intenção de interpor recurso será aberto pelo Pregoeiro, durante a sessão pública.

12.3 Será concedido à licitante que manifestar a intenção de interpor recurso, o prazo de 03 (três) dias para apresentação dos memoriais, os quais deverão ser enviados por meio eletrônico, havendo campo específico para esse fim no sistema comprasnet. As demais licitantes, caso haja interesse, poderão apresentar contra-razões, também por meio eletrônico, no prazo de 03 (três) dias a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

12.4 A falta de manifestação imediata e motivada da licitante importará a decadência do direito de recurso, ficando o Pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.

12.5 O recurso contra decisão do Pregoeiro não terá efeito suspensivo.

12.6 O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

12.7 Caberá à autoridade competente decidir os recursos contra ato do Pregoeiro, quando este mantiver sua decisão.

12.8 Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados na sala 215 do Edifício Sede do CNPq, localizado no SEPN Q. 507 – Bloco B, no horário de 9:00 às 12:00 e de 14:00 às 16:30 horas.

13.0 DA HOMOLOGAÇÃO E CONVOCAÇÃO DA LICITANTE VENCEDORA PARA ASSINATURA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

13.1 Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto e homologará o procedimento licitatório.

13.2 Após a adjudicação do objeto e a homologação do resultado do certame licitatório, será a licitante vencedora convidada, formalmente, a retirar o instrumento contratual respectivo e a restituí-lo devidamente assinado por seu representante legal, consoante estabelecido em seus atos constitutivos, observado para esse efeito, o prazo de 05 (cinco) dias úteis.

13.3 O prazo de convocação poderá ser prorrogado, uma vez, por igual período, quando solicitado pela parte, durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado aceito pelo CNPq.

13.4 Na assinatura do instrumento contratual, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no Edital, as quais deverão ser mantidas pela licitante durante a vigência do instrumento contratual.

13.5 É facultado ao contratante, quando a convocada não comparecer, injustificadamente, para assinatura do instrumento contratual no prazo estipulado no subitem 13.2. ou, comparecendo, recusar-se a assinar o mesmo ou não comprovar as condições de habilitação exigidas no edital, convocar as licitantes remanescentes, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após comprovados os requisitos habilitatórios e feita a negociação, assinar o instrumento contratual, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste Edital.

14.0 DAS SANÇÕES

14.1 A licitante convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, que se recusar, injustificadamente, a celebrar o instrumento contratual, apresentar pendências junto aos cadastros da Administração Pública (SICAF e CADIN), deixar de entregar a documentação exigida ou apresentar documentação falsa para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios, e será

descredenciada no SICAF ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV, do art. 4°, da Lei n.º 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a sanção, ficando ainda sujeita à multa de 10% (dez por cento) do valor global da proposta adjudicada, devidamente atualizado, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no anexo instrumento contratual e na legislação vigente.

14.2 A sanção será obrigatoriamente registrada no SICAF e no caso de suspensão de licitar, a licitante deverá ser descredenciada por igual período, sem prejuízo das multas previstas no anexo instrumento contratual, além das demais cominações legais.

14.3 Na hipótese de descumprimento por parte da adjudicatária das obrigações contratuais assumidas, ou a infringência de preceitos legais pertinentes, serão a ela aplicadas, segundo a gravidade da falta cometida, as sanções estabelecidas no anexo instrumento contratual.

15.0 DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E DO REAJUSTAMENTO DO VALOR CONTRATUAL

15.1 Os pagamentos devidos, em decorrência das obrigações assumidas, serão efetuados em conformidade com as condições estabelecidas no anexo instrumento contratual.

15.2 Os valores contratuais apenas poderão ser reajustados na forma estabelecida no anexo instrumento contratual, respeitadas as disposições contidas na legislação pertinente.

15.3 No caso de atraso de pagamento por parte do Contratante, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios, na forma estabelecida no anexo instrumento contratual.

16.0 DA GARANTIA CONTRATUAL

Para garantia do integral cumprimento de suas obrigações, a CONTRATADA deverá prestar garantia, nas condições, estabelecidas no anexo Termo de Referência e Minuta de Contrato.

17.0 DO PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL

17.1. O contrato a ser celebrado vigerá pelo período fixado na anexa minuta de instrumento contratual, podendo ser prorrogado na forma da lei.

18.0 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

18.1 As despesas decorrentes para a presente contratação, objeto desta licitação, correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União, a cargo do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq, no Plano Interno 8717 Fonte 0100 Natureza de Despesa 339039 PTRES 006357.

19.0 DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DO OBJETO DA LICITAÇÃO, DA FISCALIZAÇÂO E DO GERENCIAMENTO DO CONTRATO

19.1 As condições de recebimento do objeto da licitação, fiscalização e gerenciamento do contrato estão estabelecidas no Termo de Referência – Anexo I.

20.0 DA REVOGAÇÃO E ANULAÇÃO DO CERTAME

20.1 A Administração, observadas razões de conveniência e oportunidade, devidamente justificadas, poderá revogar a presente licitação, em face de razões de interesse público, por motivo de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, ou declarar a sua nulidade por motivo de ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, mediante ato escrito e fundamentado.

20.2 A anulação do procedimento licitatório induz à do instrumento contratual.

20.3 As licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do instrumento contratual.

21.0 DA FRAUDE À LICITAÇÃO

21.1 A constatação, no curso da presente licitação, de condutas ou procedimentos que impliquem em atos contrários ao alcance dos fins nela objetivados, ensejará a formulação de imediata representação ao MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL para que sejam adotadas as providências direcionadas à apuração dos fatos e instauração do competente procedimento criminal, sem prejuízo da abertura de processo administrativo para os fins estabelecidos no art. 88, inciso II, da Lei n° 8.666/93.

22.0 DAS DISPOSIÇOES GERAIS

22.1 As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre as interessadas, desde que sejam atendidos o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

22.2 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subseqüente, no mesmo horário e local, anteriormente estabelecidos, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.

22.3 A licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

22.4 Reserva-se ao Pregoeiro o direito de solicitar, em qualquer época ou oportunidade, informações complementares.

22.5 No interesse da Administração, sem que caiba aos participantes qualquer reclamação ou indenização, poderá ser:

a) adiada a data da abertura desta licitação;
b) alterada as condições do presente Edital, com fixação de novo prazo para a sua realização.

23.0 DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos serão solucionados diretamente pelo Pregoeiro ou autoridade competente, observados os preceitos de direito público e os dispositivos legais indicados neste Edital.

Brasília - DF, 28 de Janeiro de 2010.

ROSITA ASSIS ROSA
Pregoeira Oficial
OI n.º 002/2009

APOIO:

ANA CONCEIÇÃO MUNIZ DA SILVA _____
ANDERSON MALTA DA SILVA _____
VERÔNICA FERREIRA SANTOS _____

ANEXO I

PREGÃO ELETRÔNICO n.º 063/2009
Processo n° 01300.001359/2009-6

TERMO DE REFERÊNCIA/PROJETO BÁSICO

1. OBJETO

Contratação de serviços técnicos especializados em informática, compreendendo o planejamento, desenvolvimento, implantação, execução e operação de Central de Serviços de TI, bem como a prestação serviços de suporte presencial e instalações e movimentações de equipamentos, pontos elétricos e lógicos, de acordo com as especificações técnicas e condições de execução discriminadas no presente Projeto Básico/Memorial Descritivo.

Compõem este objeto os serviços abaixo identificados, conforme descrito neste edital e seus anexos:

- **Lote 1: Central de Serviços**
- **Lote 2: Suporte Presencial, Instalações e Movimentações**

2. JUSTIFICATIVA

2.1. Propósito da Coordenação Geral de Informática no CNPq

A Coordenação Geral de Informática (CGINF) do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) é a coordenação responsável pelo desenvolvimento e aplicação de soluções baseadas em Tecnologias da Informação para a modernização, automatização e racionalização dos processos de negócio e fluxos de trabalho da Organização, bem como, pelo fornecimento das informações necessárias para a tomada de decisão e cumprimento da função institucional do CNPq.

2.2. Contexto Geral

O desafio de gerenciar a área de TI, em um mundo altamente competitivo com mudanças constantes e inesperadas, tornou-se uma preocupação da alta direção das Organizações, que buscam cada vez mais o alinhamento estratégico da área de TI com o negócio da Instituição, em razão do alto grau de dependência dessas entidades ao uso da TI, principalmente na demanda por alta qualidade em seus serviços, economia, confiabilidade, flexibilidade, agilidade e racionalização de fluxos de trabalho.

Esta realidade não é diferente no CNPq, que tem observado, nos últimos anos, um aumento considerável na demanda por recursos para financiamento de projetos de pesquisa, bolsas e eventos científicos, juntamente com o crescimento no orçamento do Órgão, notadamente à partir do ano de 2003, para o financiamento a estas solicitações. Como a força de trabalho se manteve praticamente estável nesse período, o alinhamento da área de TI ao negócio com o objetivo de agilizar e racionalizar os processos de negócio do CNPq se tornou peça fundamental para que o Órgão continuasse a cumprir sua missão institucional de financiamento à pesquisa no País.

A atual infra-estrutura tecnológica das organizações tem se caracterizado por uma grande diversidade de plataformas, sistemas e aplicações, desenvolvidas para suportar as tarefas relacionadas com a gestão estratégica e operacional de seus serviços.

Essa infra-estrutura tecnológica precisa evoluir constantemente de forma a prover menor tempo de resposta na busca por informações, maior segurança aos dados corporativos, e melhorias nos meios de comunicação e capacidade de atendimento ao crescente número de clientes e usuários. Investimentos na atualização e adequação da infra-estrutura de TI do CNPq tem sido realizados, notadamente a partir do ano de 2003, com o objetivo de garantir que a evolução nos recursos de TI atenda às crescentes necessidades do Órgão.

Além da evolução da infra-estrutura, a forma de gestão da área de TI também deve evoluir. Essa evolução se dá através da mudança de enfoque passando a se fazer o gerenciamento da tecnologia a partir de seus serviços. Sem uma adequada gestão dos serviços e ativos tecnológicos, é improvável que a área de Tecnologia da Informação (TI) possa contribuir na geração de um desempenho superior para a organização.

No cenário atual, a complexidade, os riscos inerentes aos ambientes tecnológicos e os custos tem crescido, enquanto a satisfação dos usuários de tecnologia com o suporte e o tempo de resposta para a resolução dos problemas vem decrescendo. Tal constatação é presente tanto em organizações públicas quanto nas privadas.

Diante dessa constatação, é necessário que as organizações mudem seu enfoque de atendimento aos usuários, de reativo para pró-ativo, alcançando um gerenciamento integrado dos processos envolvidos na entrega e suporte a serviços de tecnologia da informação. Essa mudança se dá por meio do aumento da aderência das áreas de TI às melhores práticas de mercado, incrementando os processos de gestão dos serviços, aprimorando o controle sobre a infra-estrutura tecnológica e implantando um Modelo de Governança Tecnológica que alcance o auto-gerenciamento e valorize as soluções sob a perspectiva de todas as áreas interessadas.

Esse Modelo de Governança Tecnológica e Gestão dos Serviços deve ser consolidado através da visão de futuro da organização como base de orientação para a definição dos objetivos e metas estratégicas que devem ser suportadas pelos serviços e pela infra-estrutura de Tecnologia da Informação.

Nas Organizações Públicas no âmbito Federal, a implantação de modelos de governança e políticas de segurança da informação, vem sido requeridas por parte das auditorias realizadas pelos Órgão de Controle Federais sobre as áreas de TI dessas Organizações. A Secretaria de Logística do Ministério do Planejamento, vem normatizando a contratação de serviços de Tecnologia da Informação por parte dos Órgão da Administração Pública Direta e Indireta, com vistas a adotar modelos de governança de TI mais efetivos nessas instituições.

A definição de um novo patamar qualitativo para a gestão dos serviços de TI constitui o grande desafio contemporâneo das áreas de TI das organizações públicas e privadas no Brasil.

2.3. Proposta de Solução

2.3.1. Serviços Alinhados às Estratégias da CGINF

O novo modelo de gestão e execução de serviços de TI a serem contratados no âmbito da CGINF, buscará manter esta Coordenação com foco nas estratégias, metas e objetivos e as empresas contratadas fornecendo o “estado da arte” em produtos e serviços de apoio, a fim de permitir a melhoria dos processos, produtos e serviços prestados pela CGINF, em atendimento às necessidades do CNPq.

Desta forma, a CGINF elaborou 04 projetos básicos que constituirão os seguintes editais de licitação:

- Edital 1 – Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas de Informação
- Edital 2 – Operação de TI
- **Edital 3 - Central de Serviços, Suporte Presencial e Instalações/ Movimentações de Equipamentos (este projeto básico)**
- Edital 4 – Segurança da Informação

A separação em editais foi baseada na segregação pela natureza do serviço e na complexidade envolvida na especificação e execução dos serviços a serem contratados. Tal procedimento buscou, ainda, segmentar os objetos de acordo com as ofertas do mercado nacional de prestação de serviços na área de TI, de forma a garantir maior número de licitantes, maior disputa entre os competidores e propostas mais vantajosas para o CNPq, tanto em termos financeiro quanto na qualificação dos fornecedores para os serviços a serem prestados.

Nesta visão, a área de Gestão de TI busca com esse Projeto Básico/memorial Descritivo:

- Implementar uma solução tecnológica para suportar a crescente maturidade na Governança de TI, um dos pilares da Governança Corporativa, através da implementação das melhores práticas de TI: ITIL (Information Technology Infrastructure Library ou Biblioteca de melhores práticas para gerenciamento de infra-estrutura de T.I).

- O Atendimento a regulamentações e conformidades: acórdãos do TCU, Instrução Normativa (IN) 2/2008 e IN 4/2008, ISO (*International Organization for Standardization ou* Organização Internacional para Padronização) 90XX, ISO17799, ISO 27000, GSI - Instrução Normativa nº 1/2008 6/18/2008, Portarias e legislação pública a respeito de T.I no âmbito Governo Federal. As regulamentações como a IN 4/2008 da SLTI, acórdãos do TCU ou Portarias Ministeriais exigem cada vez mais que os órgãos públicos tenham serviços bem definidos, devidamente documentados e com uso adequado dos ativos necessários.

- Utilizar Tecnologias e padrões de mercado que visam o Gerenciamento dos Serviços de TI .

- Integrar os componentes de gestão de suporte e garantia de entrega dos serviços com os componentes de Gerenciamento dos Serviços de TI visando obter alinhamento da TI ao negócio, implementando a Governança de Tecnologia da Informação em sua plenitude.

- Implantar a operação e gestão de Suporte a Serviços (*Service Support*), incluindo a função de *Service Desk*, estruturas para atendimento remoto e presencial, monitoramento de serviços e a instalação/movimentação programada de equipamentos e pontos elétricos e lógicos.

O Gerenciamento dos serviços de TI é um método dinâmico para relacionar os componentes e serviços de TI aos objetivos e metas das instituições. Este método trará como benefício permitir identificar os serviços críticos de TI sobre os quais as atividades do CNPq dependem, serviços que, no geral, são realizados por várias aplicações, bancos de dados, servidores e diversos elementos de rede. Identificar tais serviços críticos, permitirá dentre diversas atividades a definição de uma política clara e objetiva para segurança da informação e gestão dos ativos de T.I .

Desta forma, será possível entender e planejar como os serviços disponibilizados pela TI impactam nos serviços corporativos do CNPq, seus riscos e necessidades de planos de gestão e contingência. Além disso, serão obtidos os outros resultados, como por exemplo a melhoria na desempenho dos serviços e a redução do custo e complexidade da infra-estrutura de TI, bem como o pleno atendimento às regulamentações do setor.

Neste contexto, os serviços a serem contratados deverão permitir a identificação e a modelagem dos serviços de TI, e as suas dependências com os recursos da infra-estrutura , isso permitirá a Gestão de contratos de terceiros e seus SLA´s, inclusive a definição de políticas para gestão de riscos. Os incidentes da Central de Serviços devem ser rapidamente relacionados à causa raiz porque as entidades de negócios descritas pelos usuários já estarão relacionadas à infra-estrutura de TI. As modificações nos serviços e na infra-estrutura devem ser planejadas e controladas para otimizar a disponibilidade dos serviços, porque estes relacionamentos poderão ser vistos e gerenciados pelo processo de gerência de mudanças. Finalmente, a aderência a regulamentações será assegurada porque os processos e os recursos necessários para executá-los serão identificados e documentados, este é um benefício substancial a ser atingido.

2.3.2. Visão Focada em Resultado

Com a estratégia de adoção de Acordos de Nível de Serviço (SLA) vinculados às Ordens de Serviço, delineados a partir de uma visão focada em resultado, buscar-se-á: aumentar o comprometimento das partes envolvidas na prestação de serviços (usuários e equipe técnica); melhorar a disseminação da informação relacionada aos produtos e serviços demandados nos diversos níveis organizacionais; definir claramente os objetivos, produtos, prazos, custo, padrões de qualidade, responsabilidades das partes, além de indicadores de desempenho; garantir a identificação dos problemas e adoção de ações preventivas e/ou corretivas em tempo hábil.

2.3.3. Benefícios Esperados

Com a contratação dos serviços propostos neste Projeto Básico a CGINF espera obter, principalmente, os seguintes resultados:

- Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TI do CNPq;
- Melhoria no processo de gestão interno sobre os produtos e serviços de TI fornecidos pela CGINF a seus usuários;
- Aumento na capacidade de atendimento aos usuários internos e externos;
- Melhoria da qualidade do atendimento ao usuário final;
- Redução no tempo de resolução de chamados e incidentes relatados pelos usuários;
- Dimensionamento da qualidade do atendimento prestados pelo CNPq aos usuários de seus serviços de TI;
- Diminuição do nível de re-trabalho nas soluções implementadas;
- Redução dos riscos de interrupção de serviços e sistemas em decorrência da implantação de mudanças nos recursos de TI.

A moderna Administração Pública requer métodos cada vez mais objetivos para avaliação do resultado de suas ações e, em particular, de suas contratações. Assim, o presente edital se propõe a estabelecer um novo modelo de prestação de serviços por

terceiros no qual o prestador será remunerado em função dos resultados obtidos, mensurados por meio de acordo de nível de serviço definido. Pretende-se estabelecer uma parceria com a empresa CONTRATADA para assegurar ganhos de eficiência no atendimento do usuário final, cujo reflexo será a maior disponibilidade dos recursos de TI ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - CNPq, e, também, o aperfeiçoamento contínuo da prestação dos serviços com a padronização e documentação dos processos de trabalho abrangidos pela contratação e os ganhos de produtividade decorrentes.

Pretende-se com esta contratação migrar a forma de atendimento atual para um modelo novo, que vem se consagrando no mercado nos últimos anos, melhorando os padrões de atendimento, buscando minimização de custos e garantindo a atualização tecnológica dos modelos de atendimento.

3. ESPECIFICAÇÃO

Com o objetivo de caracterizar e proporcionar um entendimento completo do objeto descrito no item 1, são especificados os elementos essenciais que a empresa CONTRATADA deverá atender.

3.1. ESCOPO DOS SERVIÇOS

3.1.1. Planejamento e implantação de Central de Serviços, baseada em processos ITIL;
3.1.2. implantação de Portal de Gestão dos Serviços que a TI do CNPq oferece aos seus usuários.
3.1.3. Operação da Central de Serviços;
3.1.4. Suporte técnico presencial de informática;
3.1.5. Instalação e configuração de sistemas corporativos em estações de trabalho;
3.1.6. Instalação e configuração de sistemas operacionais, aplicativos de automação de escritório, bem como softwares auxiliares voltados à automação de postos de trabalho;
3.1.7. Monitoramento de serviços de TI;
3.1.8. Implantação da Gestão de Incidentes, Problemas, Configuração, Mudanças, Acordos de Nível de Serviço, conforme função e disciplinas ITIL;
3.1.9. Acionamento e controle das empresas responsáveis pelos serviços em garantia e/ou manutenção dos equipamentos de informática e em sistemas de informação;
3.1.10. Substituição de equipamentos de informática que estejam em garantia ou que precisem de serviços de manutenção mediante o acionamento das empresas contratadas, encaminhamento e acompanhamento dos prazos de atendimento e execução dos serviços;
3.1.11. Operação de Solução de Gestão de Serviços de TI;
3.1.12. Criação e manutenção da base de conhecimento (*knowledge base*), base de inovações, base de gerenciamento de configurações (CMDB) e Catálogo de Serviços de TI;
3.1.13. Definição e manutenção do roteiro (script) de atendimento;
3.1.14. Instalação e readequação de pontos elétricos e lógicos para alimentação elétrica e conexão à rede de dados de estações de trabalho, servidores, ativos de rede e demais equipamentos de TI;
3.1.15. Controle de Qualidade e Gestão dos Níveis de Serviços.
3.1.16. Sendo assim, os serviços detalhados abaixo serão distribuídos em dois lotes, da seguinte forma :

- **Lote 1: Central de Serviços**

- **Lote 2: Suporte Presencial, Instalações e Movimentações**
  - Suporte Presencial
  - Instalações e Movimentações

3.1.17. O horário de prestação dos serviços para os Lotes 1 e 2 será o seguinte

Lote	Serviço	Horário de Prestação dos Serviços	
		2ª a 6ª feira	Sábado
1	Central de Serviços de TI	8:00 às 20:00	8:00 às 20:00
2	Suporte Presencial	8:00 às 20:00	-
	Instalações e Movimentações	Sob demanda	Sob demanda

3.2. LOTE 1 : CENTRAL DE SERVIÇOS

3.2.1. Descrição Geral

3.2.1.1. Este serviço deverá funcionar em regime 12 x 6 (doze horas por dia, 6 dias por semana) de segunda à sábado no período de 8:00h às 20:00h.

3.2.1.2. Envolve as atividades de planejamento, implantação e operação de Central de Serviços, baseada em processos ITIL, com o objetivo precípuo de ser o ponto focal de todas as demandas por serviços de TI dos usuários do CNPq;

3.2.1.3. Os serviços a serem prestados pela CONTRATADA incluem implantação das disciplinas de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças e Gerenciamento de Configuração, para os quais os técnicos da Contratada deverão registrar os eventos relacionados e sugerir que a equipe da CGINF promova intervenções:

3.2.1.3.1. Gerenciamento de Problemas: Minimiza a interrupção nos serviços de TI por meio da organização dos recursos para solucionar problemas de acordo com as necessidades de negócio, prevenindo a recorrência dos mesmos e registrando informações que melhorem a maneira pela qual a CGINF trata os problemas, na Base de Inovações, resultando em níveis mais altos de disponibilidade e produtividade.

3.2.1.3.2. Gerenciamento de Mudanças: Gerencia todas as mudanças que possam causar impacto na habilidade da área de TI em entregar serviços, por meio de um processo único e centralizado de aprovação, programação e controle de mudança, para assegurar que a infra-estrutura de TI permaneça alinhada aos requisitos do negócio com o menor risco possível de comprometimento.

3.2.1.3.3. Gerenciamento de Configuração: Os principais objetivos do processo do gerenciamento da configuração são: a) Fornecer gerenciamento da TI com maior controle sobre os itens de configuração; b) Fornecer informação precisa a outros processos da ITIL; c) Criar e manter uma Base de Dados do Gerenciamento de Configurações (CMDB).

3.2.1.3.4. O Gerenciamento de Incidentes compõe-se de seis processos considerados principais no macro-processo, apoiadas pela Central de Serviços, e que se relacionam ativamente com os processos de gerenciamento de configurações, problemas e mudanças, além de buscar informações no Banco de Dados do Gerenciamento de Configuração (CMDB):

3.2.1.3.4.1. Detecção, registro e classificação: processo que detecta os incidentes, a partir da Central de Serviços de TI. Estes incidentes detectados são registrados ou tem seu registro completado pela Central de Serviços que deve, por conseguinte, classificá-los conforme processo

estabelecido de classificação, que inclui definição de prioridade de tratamento;

3.2.1.3.4.2. Suporte inicial: processo que dá tratamento às requisições de serviço ou, em caso de falha, visa solução rápida do incidente na Central de Serviços, utilizando-se da base de problemas conhecidos (Incidentes / Problemas / Erros Conhecidos) ou qualquer outra base interna que sirva de consulta para resolução do incidente, externa (fornecedores) e documentações existentes.

3.2.1.3.4.3. Investigação e diagnóstico: processo investigativo e interativo de busca de uma solução para o incidente, caso o suporte inicial não tenha tido sucesso. Este processo pode ser executado em diversos níveis de atendimento, conforme envolvimento das equipes solucionadoras ou especialistas definidos e conforme regras de escalação estabelecidas.

3.2.1.3.4.4. Resolução e Recuperação: processo de resolução do incidente, a partir de uma solução definida para o mesmo. Após a aplicação e funcionamento da solução definida, são realizadas ações de recuperação do ambiente de forma a serem restabelecidas as condições de operação normal dos serviços.

3.2.1.3.4.5. Encerramento: processo de validação da resolução do Incidente junto ao usuário e pesquisa de satisfação do atendimento realizado através de ligações para 2% dos usuários que originaram as ocorrências e 100% dos e-mails respondidos com as pesquisas. Estes e-mails serão enviados após o fechamento de cada ocorrência. Confirmada a resolução, o registro do Incidente é revisado e, quando necessário, completado com eventuais informações adicionais e depois fechado.

3.2.1.3.4.6. Propriedade, monitoramento, acompanhamento e comunicação: processo cujas atividades ocorrem durante todo o ciclo de vida do incidente, como o gerenciamento do processo de escalação, a coordenação das atividades de resolução dos incidentes e a recuperação dos serviços e a comunicação com os usuários. Além disso, este processo coordena as pesquisas de satisfação corporativas realizadas junto aos usuários. Esse processo é totalmente realizado pelo serviço de atendimento remoto e controlado pelo serviço de gerenciamento.

3.2.1.4. A operação da Central de Serviços envolve o tratamento dos incidentes, sua detecção, registro e classificação, suporte inicial, investigação e diagnóstico, encerramento, propriedade, monitoramento, acompanhamento e comunicação. Na resolução e recuperação do incidente, a CONTRATADA será responsável pelo seu escalonamento do incidente à equipe adequada e o acompanhamento de execução;

3.2.1.5. Toda a operação da Central de Serviços deverá estar baseada em uma solução informatizada para a gestão de Central de Serviços, que será fornecida pela CONTRATADA e disponibilizada ao CNPq durante toda a vigência do Contrato;

3.2.1.6. A CONTRATADA deverá implementar e operar a Central Monitoramento e Controle, em local a ser definido pela CGINF, nas instalações do CNPq.

3.2.1.7. A Central de Monitoramento deverá ser dotada de painéis de monitoração de todos serviços de TI, seus componentes e Itens de Configuração.

3.2.1.8. A CONTRATADA deverá implantar um Portal web de Gestão dos Serviços que a TI oferece aos seus usuários, para utilização pelos níveis operacional, tático e gerencial da CGINF;

3.2.1.9. Operação da Central de Serviços deverá ser executada por profissionais especializados em acolher todas as demandas e adequar e promover o

atendimento aos usuários internos e externos do CNPq, segundo os Níveis de Acordo de Serviço estabelecidos e os graus de severidade determinados;

3.2.1.10. A Central de Serviços buscará a solução de incidentes reportados pelos usuários e caso necessário, efetuará a abertura de chamado junto aos serviços de suporte presencial, movimentações e instalações, infra-estrutura e sustentação a aplicações, além de acompanhar a resolução do incidente;

3.2.1.11. Os chamados serão realizados por Internet, telefone, e-mail e fax.

3.2.1.12. A Central de Serviços tem como principais objetivos os seguintes :

- Contribuir para a melhoria da produtividade do CNPq, operando como um único ponto de contato para atendimento ao usuário de TI – via telefone, correio eletrônico, Internet ou fax, atuando, também, como supervisor de todos os envolvidos na solução e atendimento ao usuário, sejam prestadores de serviço, terceiros ou empresas;
- Manter os usuários informados sobre o andamento de suas solicitações;
- Escalar incidentes difíceis ou de resolução demorada;
- Fechar incidentes.
- Fornecer informações para o gerenciamento do cumprimento dos prazos definidos nos acordos de níveis de serviço (SLA) monitorando os processos através de Indicadores de Desempenho (KPI);
- Atuar como ponto único de contato dos usuários dão CNPq para todas as demandas de serviço providas pela CGINF.

3.2.1.13. A operação da Central de Serviços irá requer, necessariamente, a existência de um supervisor, que atuará monitorando a equipe, cabendo-lhe auxiliar os técnicos de acompanhamento de serviços;

3.2.1.14. Nos sábados, pontos facultativos e feriados, a CONTRATADA poderá reduzir a equipe desde que mantenha os Níveis de Serviço e o horário de funcionamento contratados.

3.2.2. Detalhamento das Atividades

3.2.2.1. Planejamento e implantar a Central de Serviços;

3.2.2.2. Implantar Solução de Gestão da Central de Serviços, que possua todos os requisitos descritos no item 5 deste Projeto Básico/Memorial Descritivo;

3.2.2.3. Operar a Central de Serviços;

3.2.2.4. Monitorar a infra-estrutura e os serviços de TI;

3.2.2.5. Efetuar a modelagem e a implantação dos seguintes processos ITIL na CGINF:

3.2.2.5.1. Service Desk,

3.2.2.5.2. Gestão de Incidente,

3.2.2.5.3. Gestão de Mudança,

3.2.2.5.4. Gestão de Problemas,

3.2.2.5.5. Gestão de Configuração/Ativos,

3.2.2.5.6. Acordo de Nível de Serviço,

3.2.2.5.7. Gestão Financeira,

3.2.2.5.8. CMDB

3.2.2.6. Levantar os serviços de TI que a CGINF disponibiliza aos seus usuários e que farão parte do Portão de Gestão de Serviços de TI;

3.2.2.7. Criar e manter o Catálogo de Serviços de TI;

3.2.2.8. Implementar o Portal de Gestão de Serviços de TI, contendo todos as funcionalidades e requisitos descritos no item 6 deste Projeto Básico/Memorial Descritivo;

3.2.2.9. Gerar relatórios e painéis gerenciais disponíveis via web sobre a disponibilidade dos sistemas e ativos;

3.2.2.10. Manter núcleo de atividades voltadas para a Gestão dos Serviços, atuando em ações específicas para desenvolvimento, documentação, monitoramento e manutenção dos processos e fluxos de trabalho da Central de Serviços;
3.2.2.11. Realizar reuniões mensais de análise de desempenho da Central de Serviços, onde serão analisados os KPIs e SLAs dos atendimentos daquele período e adotadas ações corretivas e discutidas outras ações visando à melhoria do atendimento ao usuário, em conjunto com a CGINF;
3.2.2.12. Adotar na gestão dos atendimentos relativos a terceiros ou empresas prestadoras de serviços, os respectivos SLAs e KPIs contratados com os mesmos os quais a Diretoria de Tecnologia da Informação deverá informar.
3.2.2.13. Prover as boas práticas de gestão de serviços em TI, disseminadas pelo ITIL;
3.2.2.14. Prover uma Central de Serviços compatível com os 14 processos descritos no ITIL v3;
3.2.2.15. Apoiar a CGINF na definição e desenho das métricas que comporão o Relatório de acompanhamento que será publicado no Portal de Gestão dos Serviços;
3.2.2.16. Publicar Relatórios no Portal de Gestão dos Serviços;
3.2.2.17. Disponibilizar painéis de Informações Operacionais via web para todos os envolvidos no atendimento de suporte técnico.
3.2.2.18. Gerar relatórios e painéis gerenciais via web sobre a disponibilidade dos sistemas e ativos descritos em Anexo II deste Edital.
3.2.2.19. Monitorar os índices de desempenho (KPI) e os acordos de níveis de serviço (SLA) conforme descrito nas métricas de qualidade, desempenho e efetividade dos Serviços da TI, a serem definidos em conjunto com a CGINF .
3.2.2.20. Realizar sistematicamente a prevenção pró-ativa de problemas, avaliando logs de sistema, segurança, aplicação e banco de dados;
3.2.2.21. Organizar e administrar o tratamento de incidentes graves;
3.2.2.22. Identificar tendências de problemas, através do processo que monitora ativamente os incidentes;
3.2.2.23. Revisar a conclusão dos principais problemas;
3.2.2.24. Comunicar informações sobre Itens de Configuração para o processo de Gerenciamento da Configuração;
3.2.2.25. Identificar, classificar, designar, investigar e identificar a causa raiz de problemas na infra-estrutura de prestação de serviços de TI;
3.2.2.26. Criar, modificar e encerrar registros de problemas;
3.2.2.27. Distinguir entre incidente, problema e erro conhecido;
3.2.2.28. Utilizar funcionalidades para o controle de Erros Conhecidos, de acordo com as definições da ITIL, permitindo sua identificação, avaliação, registro e encerramento;
3.2.2.29. Identificar e associar os incidentes com problemas e erros conhecidos, na Solução de Gestão da Central de Serviços. Esta associação deverá ser feita a partir do IC ou pela categoria do IC, bem como outros campos existentes nos módulos de gerenciamento de problemas e incidentes;
3.2.2.30. Monitorar e rastrear problemas, identificando os responsáveis pela solução;
3.2.2.31. Efetuar o direcionamento de determinados registros de problemas para equipes de suporte pré-definidas ou grupos de especialistas;
3.2.2.32. Disponibilizar um registro histórico de problemas e erros conhecidos para uso da equipe de suporte durante o processo de investigação e solução do problema;
3.2.2.33. Utilizar a busca de informações em bases de conhecimento de fornecedores externos, passando, de forma automática ou manualmente, o conteúdo de campos existentes no incidente como parâmetros a serem pesquisados no banco de dados de conhecimento do provedor externo;

3.2.2.34. Todos chamados e atendimento efetuados pela Central de Serviços, inclusive para fornecedores e garantidores, deverão ser registrados na Solução de Gestão da Central de Serviços;

3.2.2.35. Toda a tramitação de chamados e notificações automáticas deverá ser realizada através da Solução de Gestão da Central de Serviços;

3.2.2.36. Quando da abertura dos chamados pela Central de Serviços, a Solução de Gestão da Central de Serviços deverá enviar e-mail aos responsáveis e à ferramenta de *bug and issue tracker* Jira, utilizada pelo CNPq;

3.2.2.37. A Solução de Gestão da Central de Serviços deverá importar, automaticamente, e-mails de encerramento enviados pela ferramenta de *bug and issue tracker* Jira, utilizada pelo CNPq.

3.2.3. Produtos/Resultados a Serem Gerados

3.2.3.1. Relatório Técnico de Atividades – Deve ser elaborado mensalmente e conter o resultado dos indicadores de serviço da Central de Serviços do mês de referência. Tal informação servirá de insumo para a avaliação dos serviços realizados e dos indicadores alcançados no período;

3.2.3.2. Relatório de análise e diagnóstico das causas (causa raiz) dos problemas identificados pela monitoração – Deve ser entregue mensalmente;

3.2.3.3. Relatório dos índices de desempenho (KPI) e os acordos de níveis de serviço (SLA), demonstrando o desempenho e efetividade dos Serviços da TI – Deve ser entregue mensalmente;

3.2.3.4. Atas das Reuniões de Análise de Desempenho da Central, onde serão analisados os KPIs e SLAs dos atendimentos daquele período e adotadas ações corretivas e discutidas outras ações visando à melhoria do atendimento ao usuário – Deve ser entregue mensalmente;

3.2.3.5. Relatório de proposição de melhorias nos ambientes monitorados através de análises e correções, preventivas e preditivas – Deve ser entregue mensalmente;

3.2.3.6. Portal de Gestão de Serviços de TI, contendo todas as informações e funcionalidades descritas no item 6 deste Projeto Básico/Memorial Descritivo – Deve ser implantado em até 90 dias após a assinatura do Contrato;

3.2.3.7. Interface web para a monitoração, em tempo real, da infra-estrutura e Serviços de TI do CNPq (aplicações, links de comunicação, elementos de rede, servidores, bancos de dados) – Deve ser entregue em até 90 dias após a assinatura do Contrato;

3.2.3.8. Modelagem dos processos de Service Desk, Gestão de Incidente, Gestão de Mudança, Gestão de Problemas, Gestão de Configuração/ativos, Acordo de Nível de Serviço, Gestão Financeira e CMDB – Deve ser entregue em até 90(noventa) dias após a assinatura do Contrato;

3.2.3.9. Recursos Humanos para a Realização dos Serviços

3.2.3.9.1. Caberá única e exclusivamente à CONTRATADA, diante da informações contidas neste Edital e seus Anexos e dos esclarecimentos obtidos durante a Vistoria Técnica, estruturar e dimensionar sua equipe de trabalho de modo a executar todas as atividades previstas neste Projeto Básico / Memorial Descritivo para a Central de Serviços, atendendo integralmente os níveis de serviço exigidos, com profissionais adequados e com perfil igual ao especificado para o Serviço.

3.2.3.9.2. O perfil dos profissionais a serem contratados para a execução desse serviço se encontra descrito no item 10.1 – Perfis Profissionais – Lote 1: Central de Serviços.

3.2.3.10. Local de Execução do Serviço de Atendimento Remoto

3.2.3.10.1. Nas dependências do Edifício Sede do CNPq, SEPN Quadra 507, Bloco B, Brasília - DF.
3.2.3.10.2. As instalações físicas, ramais telefônicos, computadores e os mobiliários necessários à execução do serviço nas dependências do CNPq serão de responsabilidade do CONTRATANTE.
3.2.3.10.3. Os técnicos alocados para atendimento ao Serviço de Gerenciamento deverão ser mantidos em caráter de residência, não sendo admitido o compartilhamento de suas atividades com outros clientes da CONTRATADA.

3.2.3.11. Canais de Acesso ao Serviço

3.2.3.11.1. Telefone;
3.2.3.11.2. Fax;
3.2.3.11.3. Correio eletrônico do CNPq;
3.2.3.11.4. Interface Web para o registro de chamados da Solução de Gestão da Central de Serviços.

3.2.3.12. Ferramentas Utilizadas

3.2.3.12.1. A CONTRATADA será responsável por fornecer, configurar e manter a Solução de Gestão da Central de Serviços, e integrá-la às seguintes ferramentas utilizadas pelo CNPq:

- Nágios
- OpenNMS
- Exaprotect Event Manager
- Jira
- Console do OfficeScan
- Oracle GridControl
- IMC - Intelligent Management Center (em fase de aquisição pelo CNPq)
- MRTG
- CACTI
- JOM/JON – JBOSS Operation Monitoring e JBOSS Operation Network

3.2.3.12.2. A Solução de Gestão da Central de Serviços, a ser fornecida pela CONTRATADA para utilização durante a vigência do Contrato, deverá possuir todas as características e funcionalidades descritas no Item 5 deste Projeto Básico/Memorial Descritivo.

3.2.4. Indicadores de Serviço

3.2.4.1. Quantidade de chamados realizados no período;
3.2.4.2. Taxa de Reabertura de chamados;
3.2.4.3. Backlog - Média Diária de incidentes em aberto;
3.2.4.4. Índice de redução de chamados;

3.2.4.5. Nível de satisfação dos usuários - Este indicador deve ser mensurado por meio da Solução de Gestão da Central de Serviço a ser disponibilizada pela CONTRATADA.

3.2.4.6. Percentual de chamados atendidos por Tipo / Natureza do chamado – Os atendimentos devem ser categorizados quanto à natureza (Sistemas de Informação, Serviços de Rede e Aplicativos) e tipo (dúvida, sugestão e problema).

3.2.4.7. Tempo médio de atendimento - Tempo compreendido entre a abertura do chamado e a sua resolução / fechamento. Deve ser registrado tanto para incidentes que não geram problemas quanto para os que geram problemas.

3.2.4.8. Percentual de incidentes/problemas resolvidos na Central de Serviços sem a necessidade de escalar o chamado.

3.2.4.9. Percentual de problemas recorrentes identificados pela Central de Serviços.

3.2.4.10. Percentual de incidentes que geraram problemas.

3.2.4.11. Média de incidentes por problema.

3.2.4.12. Percentual de incidentes/problemas encaminhados.

3.2.4.13. Numero de alterações solicitadas em sistemas.

3.2.4.14. Quantidade de entradas na base de conhecimento.

3.2.4.15. Tempo médio entre falhas dos recursos da Solução de Gestão da Central de Serviços (MTBF) e sistemas de informações.

3.2.4.16. Tempo médio entre falhas (MTBF) da Solução de Gestão da Central de Serviços (MTBF), dos ativos monitorados.

3.2.4.17. Tempo médio para reparo dos recursos da Solução de Gestão da Central de Serviços (MTTR).

3.2.4.18. Tempo médio para reparo (MTTR) do serviços e itens de configuração monitorados.

3.2.4.19. Todos os indicadores devem estar contidos no “Relatório Técnico de Atividades” a ser apresentado ao CNPq.

3.2.5. Acordo de Nível de Serviço

3.2.5.1.1. O nível de serviço indica a variação considerada aceitável pelo CNPq dos indicadores de desempenho para a prestação dos serviços. O acordo de nível de serviço aqui descrito apresenta todos os indicadores que compreendem essa avaliação.

3.2.5.1.2. A ausência de outros indicadores no Acordo de Nível de Serviço não isenta a CONTRATADA de apresentá-los mensalmente. Todos os indicadores solicitados no processo serão auditados para sua comprovação.

3.2.5.1.3. A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pelo CNPq, configuram-se como não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço, devendo neste caso, ser aplicada a sanção administrativa definida em clausula específica do contrato.

3.2.5.1.4. Para o cálculo dos indicadores que compõem o Acordo de Nível de Serviço da CONTRATADA, não serão computados os tempos dispendidos por fornecedores, garantidores e prestadores de serviço no atendimento aos chamados.

#	Indicador	Finalidade	Fórmula de Cálculo	Limite Aceitável
1	Percentual de incidentes / problemas resolvidos na	Verificar a efetividade dos atendimentos do Service Desk. Este indicador deve ser proporcional a		Menor ou igual a 0,3 (30%)

#	Indicador	Finalidade	Fórmula de Cálculo	Limite Aceitável
	Central de Serviços	quantidade de horas gastas em capacitação dos técnicos do Service Desk		
2	Tempo de Atendimento necessário para sanar dúvidas de usuários quanto a utilização dos sistemas de informação do CNPq	Identificar se os profissionais do Service Desk possuem conhecimento adequado dos sistemas de informação para sanar dúvidas de utilização dos usuários.	$\frac{\sum TempodeAtendimento}{n}$	Até 60 minutos
3	Tempo médio para reparo (MTTR) da Solução de Gestão da Central de Serviços	Identificar a disponibilidade de todas as funcionalidades da Solução de Service Desk (registro, monitoramento, relatórios, etc)	$\frac{\sum_{n}^{n} Tempo\,de\,paro_n}{n}$	Até 45 minutos
3	Tempo médio entre falhas (MTBF) da Solução de Gestão da Central de Serviços	Identificar o desempenho da equipe na correção das funcionalidades da Solução de Service Desk (registro, monitoramento, relatórios, etc)	$\frac{\sum Data_{n+1} - Data_n}{n}$	Acima de 60 dias
4	Cumprimento dos prazos acordados	Verificar se os prazos acordados de atendimento a projetos ou necessidades dos usuários estão sendo cumpridos pelo serviço.	$\frac{\sum_{n}^{n} PrazoReal_n - (PrazoAcordado_n * 1{,}25)}{n}$	Menor ou igual a Zero

3.3. LOTE 2: SERVIÇO DE SUPORTE PRESENCIAL, INSTALAÇÔES E MOVIMENTAÇÔES

3.3.1. SERVIÇO DE SUPORTE PRESENCIAL

3.3.1.1. Descrição Geral

3.3.1.1.1. Este serviço deverá funcionar em regime 12 x 5 (doze horas por dia, 5 dias por semana) de segunda à sexta de 8:00h às 20:00h, e compreende a solução completa de suporte técnico presencial a clientes e usuários de TI do CNPq.

3.3.1.1.2. A equipe responsável pela execução desse serviço deverá ser composta por profissionais especializados em supervisão e atendimento técnico;

3.3.1.1.3. Os técnicos da CONTRATADA deverão cumprir jornada de trabalho de 8 (oito) horas diárias, e serem escalonados de forma a atender ao período de atendimento integral especificado;

3.3.1.1.4. O Serviço de Suporte Presencial tem por objetivo receber, avaliar, classificar e resolver os problemas encaminhados pela Central de Serviços de TI, ou pelo pessoal técnico da CGINF;

3.3.1.1.5. Este serviço será acionado após ser identificada a necessidade de suporte presencial, a partir das informações e descrições constantes nas ocorrências abertas pela Central de Serviços;

3.3.1.1.6. A prestação desse serviço requer a existência de pelo menos um supervisor por Posto Avançado, para monitoração e orientação da equipe, cabendo-lhe auxiliar os técnicos, redistribuir ocorrências, atuar junto à Central de Serviços para notificar a existência de possíveis alterações em componentes e/ou procedimentos, etc.

3.3.2. Detalhamento das Atividades

3.3.2.1. Receber os chamados encaminhados pela Central de Serviços de TI, ou pelo pessoal técnico da CGINF;

3.3.2.1.1. Fornecer suporte presencial aos usuários e promover a resolução de problemas e chamados relacionados à estações de trabalho, impressoras, scanners, periféricos, bem como sobre a conectividades desses equipamentos ás redes elétrica e lógica;

3.3.2.1.2. Ao término do atendimento, o profissional que realizou o suporte presencial efetuará o registro imediato do tempo gasto no atendimento, descrição resumida das providências adotadas e informações prestadas ao usuário em ferramenta de acompanhamento de chamados ser indicada pela CGINF;

3.3.2.1.3. Caso o problema não possa ser resolvido pela equipe de campo, esta deverá registrar as informações da ocorrência em ferramenta de acompanhamento de chamados ser indicada pela CGINF e encaminhar à Central de Serviços para a adoção das providências necessárias;

3.3.2.1.4. Sempre que detectada a necessidade de acionamento dos fornecedores do CNPq (para equipamentos em garantia ou que precisem de manutenção), o técnico deverá acionar a Central de Serviços, informando sobre a necessidade, localização do equipamento e usuário responsável;

3.3.2.1.5. Após o retorno do equipamento, o técnico de suporte presencial será acionado pela Central de Serviços para a instalação e configurações necessárias;

3.3.2.1.6. O serviço de suporte presencial efetuará o atendimento às demandas pontuais de remanejamento ou substituição de equipamento(s) de informática (estação de trabalho, impressora, scanner ou outro recurso de hardware) registradas pela Central de Serviço, ou solicitadas pelo pessoal técnico de TI, em decorrência de queima, falha, defeito, performance insuficiente ou quando identificada urgência de instalação/movimentação de equipamentos.

3.3.2.2. Recursos Humanos para a Realização dos Serviços

3.3.2.2.1. Caberá única e exclusivamente à CONTRATADA, diante da informações contidas neste Edital e seus Anexos e dos esclarecimentos obtidos durante a Vistoria Técnica, estruturar e dimensionar sua equipe de trabalho de modo a executar todas as atividades previstas neste Projeto Básico / Memorial Descritivo para o Serviço de Suporte Presencial, atendendo integralmente os níveis de serviço exigidos, com profissionais adequados e com perfil igual ao especificado para o Serviço.

3.3.2.2.2. O perfil dos profissionais a serem contratados para a execução desse serviço se encontra descrito no item 10.2 – Perfis Profissionais – Lote 2: Serviço de Suporte Presencial, Instalações e Movimentações.

3.3.2.3. Local de Execução do Serviço de Suporte Presencial

3.3.2.3.1. Nas dependências das Unidades do CNPq, localizadas no Edifício Sede CNPq – 507 Norte, no Edifício Nazir 1 509 Norte e no Setor Policial Sul – Área 03 Quadra 03 – Bloco S, na cidade de Brasília-DF.

3.3.2.3.2. As instalações físicas, ramais telefônicos, computadores e os mobiliários necessários à execução do serviço nas dependências do CNPq serão de responsabilidade do CNPq.

3.3.2.3.3. Os técnicos da CONTRATADA utilizarão os meios de transporte disponibilizados pelo CNPq para sua locomoção entre as unidades discriminadas acima, bem como, para translado (de ida e volta) à outros locais em Brasília/DF, em que se verificar a necessidade de prestação do serviço, de interesse exclusivo do CNPq, tais como, em eventos externos promovidos ou com a participação do CNPq, que requeiram a utilização de recursos de TI deste Conselho e outras demandas

3.3.2.3.4. Os técnicos alocados para atendimento presencial no CNPq deverão ser mantidos em caráter de residência, não sendo admitido o compartilhamento de suas atividades com a demanda de outros clientes da CONTRATADA.

3.3.2.3.5. Os técnicos alocados para atendimento presencial ficarão dispostos em dois Postos Avançados no CNPq:

a. Edifício Sede: SEPN Quadra 507, Bloco B, Brasília – DF
   Setor: COSUI/CGINF - térreo
b. Edifício Nazir 1: SEPN Quadra 509, Bloco A, Brasília - DF
   Setor: COSUI/CGINF - 2º. andar

3.3.2.4. Canais de Acesso ao Serviço

3.3.2.4.1. Solução de Gestão de *Central de Serviços*, a ser fornecida e adaptada pela Licitante vencedora do Lote 1 e E-mail.

3.3.2.4.2. A CONTRATADA para o Lote 2 será responsável por prover a todos os técnicos que prestarão este serviço, dispositivos remotos que permitam a localização do técnico para a realização do atendimento, bem como o registro do resultado dos atendimentos, imediatamente após a sua conclusão.

3.3.2.5. Ferramentas Utilizadas

3.3.2.5.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar a todos os técnicos alocados ao suporte presencial equipamentos de comunicação (celulares, rádio, *handheld*, PDA, etc) e kits básicos de ferramentas para atendimento, incluindo: chaves de fenda, chaves philips, alicates convencionais, alicates de corte, alicate de crimpagem, lanterna, pendrive de no mínimo 1 GB. Todos as ferramentas/dispositivos/ equipamentos deverão ser disponibilizados em quantidades suficientes para a execução dos serviços pela equipe;

3.3.2.5.2. Cliente de email para recepção e resposta aos chamados abertos pela Central de Serviços;

3.3.2.5.3. Software de bug/issue tracher Jira, a ser fornecido pelo CNPq.

3.3.3. SERVIÇO DE INSTALAÇÕES e MOVIMENTAÇÕES

3.3.3.1. Descrição Geral

3.3.3.1.1. A CGINF implementa anualmente a renovação de parte de sua plataforma de hardware (estações de trabalho, impressoras, scanners e demais periféricos), promovendo a substituição de equipamentos antigos por novos atualizados e a ampliação do parque instalado. Além destas, executa a realocação de equipamentos decorrente de mudanças e adequações de layout dos setores internos, bem como, gerada pela transferência de servidores e colaboradores entre os mesmos, o que comumente requer a instalação de novos pontos elétricos e lógicos ou a adequação dos existentes para energização e conexão dos equipamentos à rede corporativa.

3.3.3.1.2. Este serviço consiste da instalação/movimentação programada de computadores, impressoras, servidores, scanners e periféricos em atendimento às demandas para renovação do parque de TI do CNPq e para a realização das reuniões dos Comitês de Assessoramento do Órgão.

3.3.3.1.3. Este serviço será demandado através de Ordens de Serviço, cumprindo a programação de distribuição dos equipamentos planejada pela CGINF junto aos setores usuários;

3.3.3.1.4. Para a execução deste serviço deverão ser disponibilizadas equipes de trabalho adicionais (para o CNPq 507 e 509) as utilizadas para os demais serviços, sendo que cada equipe deverá ser composta por, no mínimo, 2 (dois) profissionais, de modo a garantir celeridade na distribuição e execução das atividades. Estas equipes deverão ser constituídas de técnicos capacitados que deverão dispor de todos os recursos operacionais necessários para sua atuação no CNPq, tais como: instrumentos de medição e testes (multímetros, alicates amperímetros, testadores de cabos UTP cat 5, 5e, 6, e de fibra ópticas), equipamentos de comunicação e de registro (rádios portáteis, hand helds), ferramentas manuais (martelos, limas, chaves de fenda, philips, allen, fixas, alicates universais, de corte, de bico, de crimpar conectores RJ45 / RJ11, arco de serra) e elétricas (furadeiras, brocas. serras copo,), etc;

3.3.3.1.5. Será de responsabilidade da CGINF o fornecimento de quaisquer materiais necessários, que extrapolem as ferramentas básicas para instalação e remoção dos equipamentos, como , tais como, cabos, fios, conectores, caixas, conduletes, dutos, canaletas, tomadas de rede (elétrica e lógica) e demais materiais.

3.3.3.1.6. A CGINF informará à CONTRATADA, o período em que a movimentação deverá ocorrer e a relação dos equipamentos a serem instalados/remanejados, seja de um usuário de um setor para outro, seja o seu recolhimento para o depósito;

3.3.3.1.7. A CGINF comunicará sobre a quantidade de equipamentos que serão instalados/movimentados e o período em que o serviço deverá ocorrer com antecedência mínima de 15(quinze) dias corridos, cabendo à CONTRATADA estar com seu pessoal devidamente treinado quando do início das tarefas deste Serviço;

3.3.3.1.8. A CONTRATADA deve considerar que as equipes deverão ser capazes de movimentar ou instalar, um total de 5 (cinco) à 10(dez) estações de trabalho por dia ou 5 (cinco) impressoras / scanners por dia e que os serviços poderão ser realizados inclusive fora do horário comercial e nos fins de semana;

3.3.3.1.9. Nos períodos que antecederem as reuniões dos Comitês de Assessoramento (CAS) do CNPq, deverá ser disponibilizado um quantitativo de técnicos superior para atender as demandas de instalações e movimentação de

equipamentos (micros e impressoras) nos locais indicados e que será previamente informado pelo CNPq;

3.3.3.1.10. As instalações decorrentes de queima, mal funcionamento e movimentações emergenciais, são consideradas incidentes e não fazem parte das atribuições deste serviço, mas sim do Serviço de Suporte Presencial.

3.3.4. Detalhamento das Atividades

3.3.4.1.1. Efetuar todos os procedimentos de backup das informações contidas nas máquinas movimentadas;

3.3.4.1.2. Restaurar os backups realizados nas novas máquinas, configurando o perfil do usuário, todos os dados (inclusive as bases de dados exigidas pelos aplicativos locais a serem reinstalados);

3.3.4.1.3. Empregar somente os recursos da rede do CNPq para a armazenamento provisório dos dados do usuário;

3.3.4.1.4. Seguir todos os aspectos constantes no *checklist* que rege estes procedimentos;

3.3.4.1.5. Prover a recuperação das bases de dados (*restore*) anteriormente salvas (*backup*) e a configuração do ambiente do usuário de maneira a torná-lo plenamente operacional. Incluem-se nessa operação o fornecimento, pela CGINF, dos *drivers* para instalação/reconfiguração, softwares e aplicativos, e mídia para *backup* e *restore* de dados, numa área específica definida em servidor de rede do CNPq;

3.3.4.1.6. Manter registro dos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento, para atualização do inventário;

3.3.4.1.7. Cumprir a tabela de instalações com exatidão, elaborando relatórios diários e justificando eventuais impontualidades;

3.3.4.1.8. Uma vez assinadas as O.S. (Ordens de Serviço), as equipes deverão retirar os equipamentos no depósito da CGINF, instalá-los no(s) local(is) indicado(s), migrar os equipamentos dentro do mesmo setor, caso assim esteja descrito na tabela, e retornar os equipamentos que serão desativados para o depósito da CGINF;

3.3.4.1.9. Quando se tratar de substituição de microcomputadores, este serviço deverá:

3.3.4.1.9.1. Efetuar *backup* da máquina antiga, restaurando as informações para a máquina que a substituirá;

3.3.4.1.9.2. Instalar os softwares necessários ao usuário;

3.3.4.1.9.3. Configurar *logins*;

3.3.4.1.9.4. Configurar demais recursos, se existirem, tais como scanners, impressoras, tokens, certificados digitais e outros;

3.3.4.1.9.5. Cumprir todo o *checklist* de instalação;

3.3.4.1.10. Quando se tratar de outros recursos, que não sejam computadores, o *checklist* deverá ser observado, sendo desnecessária a observação do item *backup*;

3.3.4.1.11. Caso existam componentes adicionais instalados nos computadores, como por exemplo, placas SCSI, módulos de memória ou outros, a recuperação e reinstalação do componente deverá ser observada.

3.3.4.2. Local de Execução do Serviço de Instalações

3.3.4.2.1. O Serviço de Instalações e Movimentações deverá ser executado nas dependências das unidades do CNPq, localizadas no SEPN Quadra 507 Bloco B - Administração Central, no SEPN Quadra 509 Bloco A, Edifício Nazir 1 e no SPS – Area´: 03 – Quadra: 05 – Bloco: S, situadas em Brasília – DF;

3.3.4.2.2. Em caso de realização de reuniões externas dos Comitês de Assessoramento (CAs) e outras, na cidade de Brasília-DF, poderá ser requerida a execução dos serviços de instalações e movimentações de equipamentos, fora das dependências do CNPq. Nestes casos, os custos com o deslocamento dos funcionários da CONTRATADA até o local da prestação dos serviços, será de responsabilidade do CONTRATANTE.

3.3.4.3. Canais de Acesso ao Serviço

3.3.4.3.1. Telefone;
3.3.4.3.2. Correio eletrônico do CNPq, por meio de mensagem enviada pela Solução de Gestão da Central de Serviços;
3.3.4.3.3. Ferramenta de *bug/issue tracker* Jira.

3.3.4.4. Ferramentas Utilizadas

3.3.4.4.1. A CONTRATADA deverá fornecer: instrumentos de medição e testes (multímetros, alicates amperímetros, testadores de cabos UTP cat 5, 5e, 6, e de fibra ópticas), equipamentos de comunicação e de registro (rádios portáteis, hand helds), ferramentas manuais (martelos, limas, chaves de fenda, philips, allen, fixas, alicates universais, de corte, de bico, de crimpar conectores RJ45 / RJ11, arco de serra) e elétricas (furadeiras, brocas. serras copo,), etc;
3.3.4.4.2. A CGINF fornecerá todos os *drivers* para instalação/ reconfiguração, softwares e aplicativos, e mídia para *backup* e *restore* de dados, numa área específica definida em servidor de rede do CNPq.
3.3.4.4.3. Ferramenta de *bug/issue tracker* Jira, a ser fornecida pelo CNPq.

3.3.5. Produtos/Resultados a Serem Gerados

3.3.5.1. Relatório Técnico de Atividades – Deve ser elaborado mensalmente, contendo o resultado dos indicadores de serviço do mês de referência. Tal informação servirá de insumo para a avaliação dos serviços realizados e dos indicadores alcançados no período pela CONTRATADA e pelos fornecedores, garantidores e prestadores de serviço dos serviços monitorados.

3.3.6. Indicadores de Serviço

3.3.6.1. Quantidade de equipamentos movimentados;
3.3.6.2. Tempo médio de instalação / movimentação - Tempo compreendido entre o início da preparação do equipamento e a sua efetiva instalação no usuário.
3.3.6.3. Percentual de problemas ocorridos com as instalações efetuadas;
3.3.6.4. Tempo médio entre falhas (MTBF) de estações, impressoras e scanners instalados/movimentados.
3.3.6.5. Tempo médio para reparo (MTTR) de estações, impressoras e scanners instalados/movimentados.
3.3.6.6. Todos os indicadores devem estar contidos no “Relatório Técnico de Atividades” a ser apresentado ao CNPq.

3.3.7. Acordos de Nível de Serviço

3.3.7.1.1. O nível de serviço indica a variação considerada aceitável pelo CNPq dos indicadores de desempenho para a prestação dos serviços. O acordo de nível

de serviço aqui descrito apresenta todos os indicadores que compreendem essa avaliação.

3.3.7.1.2. A ausência de outros indicadores no Acordo de Nível de Serviço não isenta a CONTRATADA de apresentá-los mensalmente. Todos os indicadores solicitados no processo serão auditados para sua comprovação.

3.3.7.1.3. A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pelo CNPq, configuram-se como não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço, devendo neste caso, ser aplicada a sanção administrativa definida em clausula específica do contrato.

3.3.7.1.4. Para o cálculo dos indicadores que compõem o Acordo de Nível de Serviço da CONTRATADA, não serão computados os tempos dispendidos por fornecedores, garantidores e prestadores de serviço no atendimento aos chamados a estes escalados.

#	Indicador	Finalidade	Fórmula de Cálculo	Limite Aceitável
1	Tempo médio para reparo (MTTR)	Identificar a disponibilidade das estações de trabalho, impressoras e scanners instaladas/movimentadas	$\frac{\sum^{n} Tempo\,\mathrm{Re}paro_n}{n}$	Até 24 horas
2	Tempo médio entre falhas (MTBF)	Identificar o desempenho da equipe na correção de incidentes / problemas (software e hardware) nas estações de trabalho, impressora e scanners instalados/ movimentados	$\frac{\sum^{n} DataHora_n - DataHora_{n+1}}{n}$	Acima de 20 dias
3	Tempo médio para Instalação/ Movimentação	Identificar o desempenho da equipe na instalação ou movimentação das estações de trabalho, impressoras e scanners no CNPq.	$\frac{\sum^{n} TempoInstalação/Movimentação_n}{n}$	Até 3 horas
4	Cumprimento dos prazos acordados	Verificar se os prazos acordados de atendimento a projetos ou necessidades dos usuários estão sendo cumpridos pelo serviço.	$\frac{\sum^{n} Prazo\,\mathrm{Re}al_n - (Prazo Acordado_n * 1{,}25)}{n}$	Menor ou igual a Zero

4. ADOÇÃO DE MELHORES PRÁTICAS NA OPERAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. A CGINF prima pela adoção das melhores práticas e alocação de profissionais qualificados no gerenciamento dos recursos de TI e no suporte aos usuários. Entre os principais padrões e certificações consideradas estão os processos contidos na ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

4.2. A ITIL é uma biblioteca de boas práticas nos serviços de tecnologia da informação, que busca promover a gestão com foco no cliente e na qualidade dos serviços de TI, apresentando um conjunto abrangente de processos e procedimentos gerenciais.

4.3. Por este motivo, exige-se que a CONTRATADA que irá prestar os serviços referentes ao Lote 1 deverá possuir proficiência e experiência na implantação de processos ITIL em organizações públicas ou privadas, utilizando-se de profissionais certificados e com vasto conhecimento nos processos e atividades de suporte.

4.4. A CGINF entende que organizações que adotam melhores práticas baseadas em *frameworks* executam suas atividades de modo sistemático e controlado, enquanto organizações que não possuem processos padronizados executam suas atividades de maneira informal e não sistematizada.

5. SOLUÇÂO DE GESTÂO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI

5.1. Para apoiar as atividades especificadas nos processos de suporte aos serviços de TI, a CONTRATADA para a prestação dos serviços previstos no Lote 1: Central de Serviços, deverá implantar uma Solução de Gestão de Central de Serviços, devidamente customizada para a TI do CNPq, para execução dos serviços previstos nesse Lote.

5.2. Todos os técnicos da CONTRATADA deverão possuir uma senha e *login* para acesso à Solução.

5.3. O acesso à Solução de Gestão da Central de Serviços será disponibilizado pela CONTRATADA à CONTRATANTE durante toda a vigência do contrato.

5.4. Todo o conteúdo dos bancos de dados, modelagens, documentação, dicionários de dados, scripts e configurações da Solução de Gestão de Serviços de TI customizada para o CNPq, pertencerão sempre ao CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA, sempre que solicitado, gerar arquivos contendo todo o conteúdo da Solução, em formato a ser definido pela CGINF;

5.5. Para fins de controle de prazos e notificações, a solução deverá possuir estrutura de *workflow*, que permita o acompanhamento em tempo real e o envio de mensagens por E-mail aos responsáveis quando da aproximação ou do vencimento de prazos de atendimentos;

5.6. A Solução de Gestão da Central de Serviços deverá possuir os componentes e funcionalidades descritos abaixo, sendo que a documentação comprobatória desses requisitos deverá ser provida na qualificação técnica da licitante.

5.7. Requisitos Gerais

5.7.1. Suportar um ambiente 100 % ITIL V3 com 12 processos (mínimo) certificados pela Pink Elephant, para garantia da qualidade do provimento do serviço e fácil auditoria por órgão responsável;

5.7.2. Interfaces:

5.7.2.1. E-MAIL (MAPI),

5.7.2.2. Interface de Telefonia (IVR/TSAPI/TAPI/VIM).

5.7.3. Interface para o usuário em Português;
5.7.4. Integrável com vários fornecedores de gerenciamento de infra-estrutura, bem como a possibilidade de absorver novos componentes;
5.7.5. Possibilidade de integrar plenamente, de modo nativo, gestão complexa de: Incidentes, Problemas, Mudanças, SLA, Configuração, Financeira, de Fornecedores, Processo de Ordens de Compra;
5.7.6. RDBMS compatível com Oracle;
5.7.7. Interface para ferramentas de Gerenciamento e automação de Rede;
5.7.8. O cliente WEB deverá suportar minimamente a gestão complexa de: Incidentes, Problemas, Mudanças, SLA e Configuração;
5.7.9. Utilizar base de dados centralizada e integrada;
5.7.10. Ajuda *on line* com informações sensíveis ao contexto;
5.7.11. Permite personalização e modificação no nível de interface do usuário, sem a necessidade de alterar o esquema do banco ou código fonte;
5.7.12. Nos layouts de tela definido pelo usuário, a possibilidade de fornecer diferentes grupos com visões detalhadas do evento, componentes e sistemas;
5.7.13. O sistema não deve perder sua configuração após a aplicação de atualizações ou *upgrades*;
5.7.14. Capacidade de Suporte ao Cliente Externo (non internal IT Support)
5.7.15. Base de dados única e integrada com todos os processos ITIL;
5.7.16. Capacidade de personalizar todos os formulários, rótulos e menus;
5.7.17. Capacidade para suportar vários grupos de Serviço pelo particionamento lógico de um banco de dados.

5.8. Integração com Outras Ferramentas
5.8.1. O sistema deverá fornecer comprovada integração com gestão de inventário, gestão de mudança, sistemas de gerenciamento de rede e telefonia;
5.8.2. Capacidade de importar IC´s de registros existentes de inventário, gestão dos ativos e sistemas de RH.
5.8.3. Possibilidade de importar arquivos Barcode;
5.8.4. Possibilidade de integração com LDAP;
5.8.5. Possibilidade de integração com PDA's e smartfones;
5.8.6. O sistema deverá exportar detalhes do evento e dados para vários formatos;
5.8.7. Possibilidade de integração bi-direcional com outras ferramentas do tipo Service Desk;
5.8.8. Possibilidade de integrar com sistemas de e-mail;
5.8.9. Possibilidade de integrar com sistemas de monitoração.

5.9. Funcionalidades de Apoio à Gestão de Incidentes
5.9.1.1. Utilização dos seguintes meios para abertura e resolução de chamados:
5.9.1.1.1. Via telefone;
5.9.1.1.2. Via email;
5.9.1.1.3. Via ferramentas de gestão de infraestrutura (monitoração);
5.9.1.1.4. Via portal web.
5.9.1.2. Gerenciamento de Incidentes com indicadores de criticidade e impacto de falhas de ICs, para facilitar a classificação no registro do Incidente;
5.9.1.3. Priorização automática, apontamento e escalação de Incidentes baseados em registros de categorização;

5.9.1.4. Escalada automática de Incidentes baseados em usuários afetados, intervalos de tempos pré-determinados ou algum fato marcante;
5.9.1.5. No registro do incidente, os campos data, hora e número do mesmo são de preenchimento automático pela solução proposta;
5.9.1.6. A abertura, modificação e encerramento de Incidentes serão realizados somente por pessoas autorizadas;
5.9.1.7. Os incidentes terão classificação automática, segundo entendimento das necessidades do cliente;
5.9.1.8. Limites de escaladas automáticas personalizados (hierárquica e funcional);
5.9.1.9. Indicadores de prioridade, impacto e urgência na alocação dos registros de Incidentes;
5.9.1.10. Roteamento automático de Incidentes para grupos ou equipes de atendimento;

5.9.1.11. Utilizar acesso seguro e controlado para o CMDB que possibilite navegar, modificar e extrair informações relacionadas a problemas;
5.9.1.12. Gerenciamento de mudanças para que se possa determinar se uma mudança programada proverá a solução para um incidente existente;
5.9.1.13. Atribuir e notificar incidentes de alta prioridade para destinos múltiplos;
5.9.1.14. Priorizar, assinalar e escalar automaticamente os incidentes baseados na categoria destes, ou no tipo de usuário afetado.

5.10. Monitoração de Incidentes
5.10.1. Atualização e rastreamento de Incidente / Problema / Mudanças pelo número de referência único;
5.10.2. Criação e armazenamento de queries de database para reutilização pelas equipes de suporte;
5.10.3. Simplicidade para identificação e classificação de incidentes por categoria, prioridade, grupos responsáveis, individual, status do SLA etc;
5.10.4. As telas de monitoramento devem ser personalizáveis pelo usuário baseado em definições de permissão;
5.10.5. As telas de monitoramento devem ser capazes de combinar Incidente / Problema / Mudanças / em uma única exibição;
5.10.6. Incidente / Problema / Mudanças podem ser monitorados e atualizados por uma seleção de um ou vários critérios, incluindo:
5.10.6.1. Critério de data
5.10.6.2. Status atual
5.10.6.3. Tipo de IC
5.10.6.4. Categoria do Incidente / Problema / Mudança
5.10.6.5. Detalhamento do Impacto e da Urgência
5.10.6.6. Anexar workflows de processos
5.10.6.7. Qual o indivíduo ou a equipe de suporte que registrou o Incidente /Problema /Mudança.
5.10.6.8. Qual o indivíduo ou a equipe de suporte que resolveu o Incidente /Problema /Mudança.
5.10.6.9. Incidente / Problema / Mudanças atribuído por equipe de suporte
5.10.6.10. Incidente / Problema / Mudanças atribuído por fornecedor
5.10.6.11. Informação do usuário
5.10.6.12. Informações relacionadas a empresa (escritório, filiais, departamentos, etc.)
5.10.6.13. Localização física (cidade, edifício, etc..)
5.10.6.14. Detalhamento da Resolução.
5.10.6.15. Quebras de SLA
5.10.6.16. Detalhamento das Escalações

5.10.6.17. Texto livre como descrito pelo usuário quando registrando o Incidente / Problema / Mudança
5.10.6.18. Atualização de atividades específicas
5.10.7. Capacidade de alertar determinadas pessoas se Incidente / Problema / Mudanças exceder um determinado número de atribuições.
5.10.8. Possibilidade de visualizar ou alterar Workflows anexados dentro do processo de telas de monitoração;
5.10.9. Possibilidade de visualizar Incidente/Problema/Mudança similares baseados no critério de seleção do usuário;
5.10.10. Possibilidade de buscar Soluções Conhecidas a partir das telas de monitoração;
5.10.11. Se uma solução / procedimentos for encontrada a possibilidade de associar a solução / procedimento ao Incidente e apresentar um relatório dele;
5.10.12. Possibilidade de exportar os dados de telas do monitoramento para fontes externas;
5.10.13. Possibilidade de retirar tarefas do workflow atualizadas de dentro da tela de monitoramento;
5.10.14. Possibilidade de abrir o Incidente original de dentro da tela de monitoramento;
5.10.15. Fornecer o gerenciamento balanceado de trabalho / recursos: O sistema suportará de modo automático o roteamento de Ticketes baseado na disponibilidade de recursos, na localização, na expertise ou na carga de trabalho.

5.11. Resolução e Atualização de Incidentes
5.11.1. Capacidade de enviar e-mail e SMS para o usuário e equipe de suporte responsável quando o incidente / problema / mudança forem atualizados ou resolvidos;
5.11.2. Manter log de atualização das atividades;
5.11.3. As atualizações deverão gravar informações sobre tempo e custos;
5.11.4. As atualizações devem registrar quem e quando foi feita a auto-associação da tarefa ;
5.11.5. Possibilidade de ter algumas atividades de atualização pré-definidas, e estas são baseados em permissões do perfil;
5.11.6. O workflow deve incluir tarefas de Resolução e de Encerramento, baseadas em permissão e perfil;
5.11.7. Uma vez resolvido o Incidente/Mudança/Problema o grupo de suporte poderá atualizar os registros categorizando a causa raiz;
5.11.8. O sistema deverá ser capaz de gravar os códigos de tarifação ou os custos dos Incidentes fechados;
5.11.9. Possibilidade de reabrir um Incidente fechado;
5.11.10. As equipes de suporte e *Service Desk* deverão ter acesso ao pacote de resoluções comuns;
5.11.11. A atribuição de incidentes às diversas equipes de suporte pode ser restringida com base em regras definidas pelo cliente;
5.11.12. Baseada em detalhes do Log o sistema deverá ser capaz de sugerir uma lista de atualização das atividades associadas com soluções ou procedimentos;
5.11.13. Capacidade de fazer uma atribuição a um Fornecedor;
5.11.14. Capacidade de fazer uma atribuição a um Fabricante;
5.11.15. O sistema deverá sugerir SLAs adequadas e Fornecedor, caso existam múltiplos contratos de manutenção para determinada IC;
5.11.16. O sistema deverá rastrear e reportar o ANS até a resolução do Fornecedor;
5.11.17. O sistema deverá rastrear e reportar o ANS até a resolução do Fabricante;
5.11.18. Quando atribuído a diferentes equipes de suporte, o sistema deverá automaticamente anexar o SLA correto e monitorar e reportar sobre ela até que uma Resolução ou uma re-atribuição ocorram.

5.12. Funcionalidades de Apoio à Gestão de Problema

5.12.1.1. Capacidade de registrar Problemas provenientes de diferentes recursos:
5.12.1.1.1. Telefone
5.12.1.1.2. E-mail
5.12.1.1.3. Web
5.12.1.1.4. Agentes externos - ferramentas de monitoração, sistemas de Service Desk,, entre outros;
5.12.1.2. Geração automática de número de referência único;
5.12.1.3. O sistema de alerta deve ser capaz de enviar mensagens veia e-mail ou SMS para usuários pré-definidos;
5.12.1.4. Permitir pesquisas na Base de Conhecimento baseadas em informações do incidente / problema / mudança;
5.12.1.5. Capacidade de criar um grande incidente e rapidamente gravar incidentes repetidos do original e automaticamente juntar os incidentes repetidos. Quando o grande incidente for resolvido todos os incidentes ligados também devem ser automaticamente resolvidos.
5.12.1.6. Capacidade de enviar e-mail, SMS, etc para o usuário e para as equipes de suporte adequadas quando o incidente / problema / mudança for aberto.
5.12.1.7. A auto escalação dos incidentes / Problemas / Mudanças quando perto de quebrar ou quando quebrado as metas de SLA / OLA/ Fornecedores , alertarão o pessoal e a administração via E-MAIL e/ou pagers e/ou SMS;
5.12.1.8. Possibilidade de definir campos mandatórios definidos pelo usuário;
5.12.1.9. Possibilidade de agrupar incidente/problema/mudança semelhantes em conjuntos, agrupar incidente/problema/mudanças a problemas e agrupar incidente/problema/mudança a mudanças (RFC);
5.12.1.10. Possibilidade de enviar via e-mail ou exportar para fontes externas;
5.12.1.11. Possibilidade de incluir a disponibilidade da equipe de suporte em todos os períodos de tempo. Se um Incidente / Problema / Mudança for atribuído a um dos membros da equipe que se encontre indisponível, uma mensagem de aviso deverá ser exibida;
5.12.1.12. Possibilidade de atribuir Problemas para ou de equipes de suportes diferentes.
5.12.1.13. O sistema deverá mostrar claramente a data e à hora exata que qualquer atribuição das equipes ou indivíduos foram feitas;
5.12.1.14. O relógio de sistema deverá ser definido, seja na abertura de formulário de registro ou no fechamento, quando os detalhes forem salvos do Incidente/Problema/Mudança;
5.12.1.15. Possibilidade de automaticamente sugerir um SLA adequado baseados em regras de negócio pré-definidas;
5.12.1.16. Capacidade de associar/anexar Workflows aos Incidentes;
5.12.1.17. Gerenciamento de Problemas, facilidades na identificação de componentes de infra-estrutura que são problemáticos ou instáveis;
5.12.1.18. Criação, acompanhamento e encerramento das fases do registro de problemas de forma fácil, intuitiva e acurada;
5.12.1.19. Correta distinção entre incidente, problema, erro conhecido, solução de contorno e definitiva;
5.12.1.20. Possibilitar o monitoramento do progresso e acompanhamento de problemas;
5.12.1.21. Permitir a escalada do problema após os limites pré-determinados terem sido ultrapassados;
5.12.1.22. Utilizar facilidade de geração de relatório de gerenciamento configurável para identificar, por exemplo, problemas potenciais antes que estes ocorram;

5.12.1.23. Abrir uma Requisição de Mudanças (RDM) a partir de um ou mais registros de problemas existentes, permitindo a cópia automática de campos pré-determinados e especificando o relacionamento entre os mesmos;
5.12.1.24. Manter um relacionamento entre os incidentes, problemas, erros conhecidos e RDM;
5.12.1.25. Utilizar facilidades de identificação de erros conhecidos associados a uma mudança implementada com êxito, permitindo sua revisão e encerramento;
5.12.1.26. Utilizar acesso seguro e controlado para o CMDB que possibilite navegar, modificar e extrair informações relacionadas a problemas;
5.12.1.27. Possibilitar que a equipe de suporte responsável pelo gerenciamento do problema possa relatar à equipe da Central de Serviços o estado do problema, progressos alcançados e soluções aplicadas, definitivas ou de contorno;
5.12.1.28. Incrementar no registro do problema o grau de severidade ou de impacto de acordo com o número de incidentes associados e/ou o número de usuários finais afetados;
5.12.1.29. Utilizar procedimentos automáticos para escalação do gerenciamento de incidentes para gerenciamento de problemas;
5.12.1.30. Utilizar a expedição de alertas automáticos para o gerente do problema indicando que existe um perigo em exceder valores-limite pré-definidos.

5.13. Funcionalidades de Apoio à Gestão de Mudanças

5.13.1.1.1. Comunicação das informações de Mudanças e PM (Programação de Mudanças) que possam ser distribuídas para a Central de Serviços e grupos de usuários;
5.13.1.1.2. Fechamento de Incidentes, Problemas e Erros Conhecidos quando uma mudança relacionada for implementada com sucesso;
5.13.1.1.3. Identificação de impacto pós-implementação e utilização de recursos das mudanças executadas;
5.13.1.1.4. Gerenciamento de Mudanças a aprovação e acompanhamento de RDMs, fornecendo informações detalhadas dos ICs afetados e relacionados com a mudança;
5.13.1.1.5. Identificação do impacto (incidentes e problemas) pós-implementação e utilização de recursos para mudanças finalizadas;
5.13.1.1.6. Rastrear e monitorar do ciclo de vida de uma requisição de mudança;
5.13.1.1.7. Registrar e armazenar RDM em um formato de fácil uso, sendo que as submissões de RDM somente poderão ser realizadas por pessoas autorizadas;
5.13.1.1.8. Criar relacionamentos entre problemas e mudanças (tipo "resolvido por");
5.13.1.1.9. Rejeitar mudanças quando aplicável, explicitando o estado da rejeição, a razão e promovendo a notificação para a Central de Serviços e usuários;
5.13.1.1.10. Registrar informações de avaliação de impacto, dentro do registro de mudança, para subsidiar o processo de autorização de mudanças;
5.13.1.1.11. Facilitar a identificação do impacto (incidentes e problemas) pós-implementação e da utilização de recursos para mudanças finalizadas;
5.13.1.1.12. Suportar a programação de mudanças durante todo o ciclo de vida da mudança, bem como a notificação à Central de Serviços se os níveis de serviço forem rompidos durante a sua implementação;
5.13.1.1.13. Gerar procedimentos de reversão de mudança;
5.13.1.1.14. Identificar erros conhecidos, problemas e incidentes associados a uma mudança implementada com êxito, permitindo sua revisão e encerramento;
5.13.1.1.15. Comunicar informações de mudanças e programações destas para a Central de Serviços e grupos de usuários;

5.13.1.1.16. Manter o processo de Gerenciamento de Problemas atualizado sobre mudanças históricas, atuais e futuras;
5.13.1.1.17. Suportar a tarefa de atualização de informações de IC no BDGC quando ocorrer uma mudança bem sucedida no mesmo;
5.13.1.1.18. Acessar detalhes de relacionamento entre vários IC para respaldar a avaliação de uma autorização de mudança, através de visualização gráfica, permitindo ao gerente do processo tomar decisões baseadas nos mapas que formalizam a estrutura dos serviços de TI;
5.13.1.1.19. Calcular janelas de trabalho para execução atividades que indisponibilizem um IC e possam causar impacto ao serviço prestado, sugerindo períodos de menor impacto. Esses períodos devem ser calculados considerando: os horários permitidos constantes em Acordos de Nível de Serviço (ANS) dos serviços que usam o item de configuração a ser indisponibilizado; os horários dos "clientes" dos serviços e seus fusos horários; e os horários que o IC deve estar operacional para não causar impacto ao serviço;
5.13.1.1.20. Gerenciar múltiplas mudanças encadeadas como projetos, controlando o seu tempo de execução com controle de predecessor e sucessor dentro de um projeto;
5.13.1.1.21. Encadear atividades com controle de predecessor e sucessor dentro de uma mudança;
5.13.1.1.22. Utilizar a integração nativa da tecnologia escolhida com os seguintes módulos de Gerenciamento de Serviços: Gerenciamento da Configuração, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Liberações e Gerenciamento de Níveis de Serviço.

5.14. Funcionalidades de Apoio à Gestão de Nível de Serviço
5.14.1.1. Fornecer informações para o planejamento, execução e aferição da monitoração de níveis de serviço;
5.14.1.2. Fornecer informações para o estabelecimento de linhas base para a proposição de Acordos de Nível de Serviço (ANS);
5.14.1.3. Permitir o registro e importação de dados para produção de Catálogo de Serviços;
5.14.1.4. Permiti o estabelecimento de requisitos de nível de serviço;
5.14.1.5. Fornecer informações para o gerenciamento de contratos internos (Acordos de Nível Operacional ou ANO) e externos (Contratos de Apoio ou CA);
5.14.1.6. Gerar relatórios de nível de serviços;
5.14.1.7. Publicar relatórios de nível de serviços.
5.14.1.8. Permitir a definição do Catálogo de Serviços e o registro de descrição de serviços, assim como de seus atributos;
5.14.1.9. Permitir a configuração do Catálogo de Serviços para atender necessidades específicas de clientes, associando os IC que suportam estes serviços;
5.14.1.10. Fornecer informações para o gerenciamento do ciclo de vida de ANO e de ANS;
5.14.1.11. Permitir o registro e monitoramento de Contratos de Apoio (CA) com fornecedores externos da mesma forma como são desenvolvidos e monitorados os ANS;
5.14.1.12. Permitir a monitoração automática dos limites de níveis de serviço entregues com base nos ANS;
5.14.1.13. Emitir relatórios baseados em requerimentos de ANS;
5.14.1.14. Permitir o acesso às informações de ANS para os processos de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Mudanças, possibilitando o tratamento de requerimentos de

disponibilidade, janela para implementações, detalhes acordados e demais temas correlatos;

5.14.1.15. Registrar objetivos de níveis de serviço em termos de requerimentos operacionais;

5.14.1.16. Identificar atributos de impacto nos IC e nos ANS, como IC críticos ou clientes VIP;

5.14.1.17. Utilizar a integração nativa na plataforma tecnológica escolhida entre o processo de Gerenciamento de Níveis de Serviço e os processos de Gerenciamento da Configuração, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Mudanças.

5.15. Funcionalidades de Apoio à Gestão de Configuração

5.15.1. Identificação única do IC;

5.15.2. Identificação única da localidade do IC, considerando:

5.15.2.1. Localidade: região, localidade, edifício, rua, prédio, sala

5.15.2.2. Organização: divisão, subdivisão, seção, departamento

5.15.2.3. Produto: Classe genérica, Produto genérico, produto, item

5.15.3. Controle do ciclo de vida do IC;

5.15.4. Capacidade de relacionar a qualquer outro IC de forma bidirecional;

5.15.5. Controle financeiro do IC;

5.15.6. Capacidade de relacionamento do IC aos contratos de suporte e manutenção;

5.15.7. Capacidade de relacionamento do IC aos usuários;

5.15.8. Capacidade de relacionamento do IC aos fornecedores;

5.15.9. Capacidade de manter de histórico de configuração, mudanças, e alterações dos IC;

5.15.10. Capacidade de relacionamento do IC com todos os sistemas e/ou aplicativos instalados;

5.15.11. Capacidade de relacionamento do IC com todos os serviços os quais depende (ex: depende de servidor de impressão, depende de um servidor de internet, depende de um servidor de arquivo, etc.)

5.15.12. Capacidade de relacionar o IC a todos os serviços os quais fornece (ex: fornece impressão, fornece arquivos, fornece internet, etc.).

5.16. Processos de Workflow

5.16.1. O sistema deverá ser capaz de gravar e guardar múltiplos processos de Workflow;

5.16.2. Os processos de workflow devem ser definidos pelo usuário;

5.16.3. O workflow de um Processo de Mudança para um tipo específico de Mudança deverá ser criado de forma simples, e sem codificação;

5.16.4. O sistema deverá permitir que diferentes processos de autorizações possam ser utilizados ou invocados dependendo do tipo de mudança;

5.16.5. Cada Processo de Workflow deverá estar associado a um SLA global, e cada Tarefa incluída neste workflow estará associado a uma parte do SLA global;

5.16.6. Possibilidade de definir a obrigatoriedade ou não de tarefas;

5.16.7. O sistema de *Workflow* deverá suportar processamento de fluxos de trabalho em paralelo;

5.16.8. O Workflow deverá ter uma ferramenta gráfica de construção, edição e consulta.

5.17. Funcionalidade de Apoio á Gestão Financeira

5.17.1. Deverá possuir a capacidade de incluir o centro de custo de cada I.C.

5.17.2. Deverá possuir a capacidade de incluir a forma de aquisição do I.C.;

5.17.3. Deverá possuir a capacidade de incluir o valor de compra do I.C.;

5.17.4. Deverá possuir a capacidade de incluir os custos de cada contrato de manutenção e/ou suporte por I.C.;

5.17.5. Deverá possuir a capacidade de incluir custos associados, mas não limitados a:

5.17.5.1. Instalação física,

5.17.5.2. Instalação de software,

5.17.5.3. Desinstalação,

5.17.5.4. Atualização,

5.17.5.5. Custos de partes de peças (ex: memória, chip, disco, antena, etc.)

5.17.5.6. Licenças de software (ex: sistema operacional, aplicativos, etc.)

5.17.6. Deverá possuir a capacidade de gerenciar um SLA por I.C..

5.18. Funcionalidades de Apoio à Gestão de Fornecedor

5.18.1. O sistema deverá ter a funcionalidade de gravar detalhes do Fornecedor incluindo detalhes de Contato (nome, email, telefone, etc...);

5.18.2. O sistema deverá ter a funcionalidade de gravar o Fornecedor por diferentes tipos (manutenção, fabricante, revenda, etc...);

5.18.3. O sistema deverá ter a funcionalidade de gravar detalhes do Contrato do Fornecedor incluindo:

5.18.3.1. Data de assinatura;

5.18.3.2. Data de efetivação do contrato;

5.18.3.3. Data para renegociação do Contrato;

5.18.3.4. Data de encerramento do Contrato;

5.18.3.5. Periodicidade: mensal, trimestral, anual;

5.18.4. O sistema deverá ser capaz de gravar múltiplos detalhes de SLA para diferentes tipos de equipamento (ex: servidor, desktop, impressora, etc.);

5.18.5. O sistema deverá gravar detalhes de manutenção do IC por Fornecedor;

5.18.6. O sistema deverá ser capaz de rastrear e alterar detalhes de manutenção por Fornecedor e por CI;

5.18.7. O sistema deverá ser capaz de gravar e rastrear detalhes de SLA por Fornecedor;

5.18.8. Possibilidade de ter a capacidade de atribuir automaticamente para um fornecedor quais detalhes do evento serão automaticamente enviados para o fornecedor. As notificações devem ser baseadas em modelos aonde qualquer informação da base de dados pode ser apresentada em formato HTML.

5.19. Funcionalidades de Monitoramento dos Ativos e Serviços

5.19.1. Capacidade de monitorar um número ilimitado de ativos (Servidores, Bancos, ativos de rede,etc..);

5.19.2. Possuir processo de gerenciamento que tenha a capacidade de reiniciar a monitoração automaticamente após a ocorrência de queda e subseqüente retorno da máquina que está sendo gerenciada;

5.19.3. A solução permitirá a construção de condições para a detecção de eventos de acordo com a necessidade de gerenciamento dos sistemas gerando os alertas necessários. Como exemplo, ela permitirá a criação de alertas quando limites são excedidos, quando transações travam ou quando ocorrem excessivos atrasos no acesso ao banco de dados;

5.19.4. Os alertas serão configuráveis para criação de SLA's;

5.19.5. A solução será capaz de executar scripts, enviar e-mails e mensagens de texto no formato SMS quando da ocorrência de um alerta. Os alertas serão

visualizados também pela interface gráfica;

5.19.6. Monitorar também através de traps SNMP

5.19.7. Monitorar Links e elementos de rede

5.19.8. Monitorar servidores Linux

5.19.9. Monitorar Servidores Windows

5.19.10. Monitorar Servidores Apache

5.19.11. Monitorar Oracle

5.19.12. Monitorar VMWare - cada máquina virtual como se fosse independente

5.19.13. Monitorar Jboss

5.19.14. Monitorar Aplicações

5.19.15. Monitorar serviço de correio eletrônico

5.19.16. Monitorar Oracle Aplication Server

5.19.17. Monitorar a aplicação ALERT

5.19.18. Arquitetura da Solução de Monitoramento

5.19.18.1. A arquitetura da solução permitirá a implementação de uma ou mais consoles de gerenciamento de aplicativos para monitoração de todos os sistemas, possibilitando a geração de notificações específicas para cada equipe de desenvolvedores de sistemas e para as equipes de suporte da infra-estrutura, através de acesso web à aplicação de gerenciamento

5.19.18.2. A plataforma de gerenciamento e monitoramento de aplicações, processos de negócio, sistemas e redes de computadores, será implementada através de um equipamento de monitoramento central com software de monitoramento instalado e os respectivos agentes de monitoramento distribuídos;

5.19.18.3. A arquitetura da solução deverá coletar dados de monitoração mesmo que o dispositivo monitorado esteja temporariamente desconectado, devido a problemas de conectividade na rede;

5.19.18.4. Permitir que os dispositivos gerenciados e visualizados na console apresentem, pelo menos, 6 (seis) níveis de status (normal, informação, aviso, crítico mínimo, crítico médio, crítico máximo), facilmente identificados por cores diferentes e cujas mensagens de alerta correspondentes possam ser plenamente customizáveis.

5.19.18.5. Prover facilidades para criação de SLAs e SLOs, a partir de indicadores de desempenho, utilizando recursos gráficos e, pelo menos, 5 (cinco) métodos de cálculo de definição de SLOs: média, melhor, pior, seqüencial, etc.

5.19.19. Coleta de informações

5.19.19.1. Coletar informações de forma a não comprometer a performance do servidor ou dispositivo monitorado, ou seja, não exceder o consumo de 3% do uso de CPU do ambiente monitorado.

5.19.20. Consolidação dos dados

5.19.20.1. Permitir que as informações gerenciadas, coletadas em diversos pontos de captura, sejam consolidadas em uma única visão em um console gráfico central. Essa console centralizada poderá ser replicada permitindo vários pontos de gerenciamento.

5.19.21. Controle de Acesso e visões diferenciadas

5.19.21.1. Utilização baseada em mecanismo de segurança de acesso através de usuários e senhas, permitindo a implementação de visões diferenciadas, além de controlar o acesso por módulo do programa. A interface de gerenciamento será em modo gráfico.

5.19.22. Envio de alertas para a console de gerenciamento

5.19.22.1. Prover envio de alarmes para a console de gerenciamento de aplicações e e-mails e SMS para os administradores quando os recursos de aplicativos,

sistemas operacionais e bancos de dados atingirem os limiares definidos conjuntamente pelo cliente o fornecedor da solução.

5.19.23. Filtros

5.19.23.1. Permitir a filtragem de informações por horário, aplicação ou servidor, usando apenas cliques de mouse em uma interface gráfica, sem a necessidade de criação de relatórios ou codificação de scripts para este fim.

5.19.24. Monitoração simultânea de aplicações

5.19.24.1. A solução permitirá a monitoração simultânea de vários sistemas, servidores e aplicações, a partir de uma ou mais consoles de gerenciamento. Ela terá a capacidade de monitoração de no mínimo 3000 elementos, objetos ou serviços que abranjam a Estrutura de TI. Entendem-se como exemplos de elementos, objetos ou serviços: drive de disco (Windows) ou ponto de montagem de disco (Unix), item de memória, link de comunicação, cpu, equipamentos de rede, processos que estão sendo executados nos servidores além de outros não mencionados.

5.19.25. Nível de Serviço

5.19.25.1. Permitir que objetivos de nível de serviço sejam especificados por aplicação ou por combinação aplicação/servidor, e possuir janela na interface gráfica que demonstre a situação das aplicações de acordo com os SLAs estabelecidos. Caso os níveis de serviço sejam ultrapassados a solução fará a notificação através de alerta na console de gerenciamento e/ou, envio de e-mail. Os relatórios em formato HTML permitirão o acompanhamento dos níveis de serviço.

5.19.26. Repositório de Informações

5.19.26.1. As informações coletadas pelas métricas de gerenciamento de sistemas serão armazenadas em um banco de dados relacional.

5.19.27. Segurança

5.19.27.1. A solução criptografará, utilizando protocolo SSL com 128 bits, todo o processo de autenticação entre o equipamento de gerenciamento e as consoles remotas.

5.19.28. Gerenciamento de Aplicação WEB

5.19.28.1. Monitoração de tempo de carga de página web

5.19.28.2. Monitoração de tempo de resposta de aplicação web do ponto de vista do usuário

5.19.28.3. Monitoração de processos e recursos do web server para alta disponibilidade e desempenho

5.19.28.4. Monitoração da comunicação com o web server e tempo de resposta correspondente

5.19.28.5. Monitoração de web services, verificando se estão ativos e disponíveis.

5.19.29. Gerenciamento das redes LAN e WAN

5.19.29.1. Monitorar e armazenar em base de dados as informações gerenciais coletadas, especificando limites pré-definidos (“thresholds”) para que, com base nos dados históricos coletados e armazenados, comportamentos que ultrapassem tais limites sejam relacionados, permitindo uma ação imediata, evitando a ocorrência de futuros problemas;

5.19.29.2. Monitorar as portas LAN e WAN dos roteadores e switches, capturando informações armazenadas nas MIBs de cada elemento, através do protocolo SNMP (versões 1, 2 e 3), seja por meio de “polling” ou por “traps”;

5.19.29.3. Monitoração por cada porta dos seguintes itens: tráfego entrante em bytes, tráfego sainte em bytes, total de pacotes trafegados, total de pacotes com erro, total de pacotes descartados, tamanho da fila de saída de pacotes,

status da interface e percentual de uso da banda.

5.19.29.4. Elaborar manual e/ou automaticamente mapas da rede que permita a visualização de todo o ambiente de rede;

5.19.29.5. Coletar dados de monitoração de tráfego nas interfaces de rede nos dispositivos utilizando protocolo SNMP.

5.19.29.6. Analisar os dados de tráfego dos dispositivos de rede;

5.19.29.7. Localizar dispositivos por nome e/ou endereço IP e status de funcionamento, detectar e notificar possíveis falhas;

5.19.29.8. Analisar o tráfego, a utilização, o desempenho, a disponibilidade, o tempo de resposta de todos os elementos da rede;

5.19.29.9. Identificar e notificar problemas na rede através de alertas, e-mail , SMS, etc.;

5.19.29.10. Informações de utilização, comportamento histórico e métricas específicas dos diversos componentes da rede;

5.19.29.11. Permitir a criação de consoles em formato Web

5.19.29.12. Monitorar os serviços de rede DHCP e DNS com relação a disponibilidade e o tempo de resposta dos serviços;

5.19.30. Gerenciamento dos servidores Windows

5.19.30.1. Monitorar a utilização da cpu dos servidores:

5.19.30.1.1. user time;

5.19.30.1.2. system time;

5.19.30.1.3. idle time

5.19.30.2. Monitorar a utilização da memória dos servidores:

5.19.30.2.1. Memória utilizada

5.19.30.2.2. Memória livre

5.19.30.3. Monitorar a utilização de memória por processos específicos;

5.19.30.4. Monitorar a atividade de “swapping” (páginas/segundo);

5.19.30.5. Monitoração dos Discos (local e de rede):

5.19.30.5.1. Tamanho dos discos;

5.19.30.5.2. Espaço utilizado (%);

5.19.30.5.3. Espaço livre;

5.19.31. Monitoração dos processos Windows e em casos de indisponibilidade ou falhas emissão de alertas, ativação do programa e/ou algum acionamento específico de recuperação. Deverá ser reportado:

5.19.31.1. Número de instâncias do processo;

5.19.31.2. Utilização de cpu/processo;

5.19.31.3. Utilização de memória/processo;

5.19.31.4. Analisar se determinado processo está ou não sendo executando em determinado momento;

5.19.31.5. Detectar processos em execução e eliminar, opcionalmente, processos especificados;

5.19.31.6. Analisar consumo de recursos cpu/processo, threads, instâncias, etc.

5.19.32. Monitoração dos serviços windows identificando automaticamente novos serviços instalados, se estão ativos (ou não) e gerar alertas (ou ativá-los) quando da sua indisponibilidade . Além disso, deverá prover os seguintes mecanismos através da sua console central de operação/administração:

5.19.32.1. start service

5.19.32.2. stop service

5.19.32.3. pause service

5.19.32.4. resume service

5.19.33. Monitorar e filtrar informações do Windows Eventlog identificando problemas de: Sistemas, Aplicações e de Segurança;

5.19.34. Gerenciamento dos servidores Linux

5.19.34.1. Total de utilização de CPU, percentual de tempo de CPU por categoria de utilização ou disponibilidade;

5.19.34.2. Memória física e virtual utilizada;

5.19.34.3. Espaço livre/utilizado nos “mountpoints”;

5.19.34.4. I/O de disco;

5.19.34.5. Número mínimo/máximo de processos;

5.19.34.6. Tempo de execução de processos;

5.19.34.7. Detecção de processos “zombies” ou “defunct”;

5.19.34.8. Análise de logs, buscando ocorrências de erro específicos;

5.19.34.9. Tempo de Uptime e detecção de “reboots”;

5.19.34.10. Agentes customizáveis para necessidades específicas de infra-estrutura ou de processos de negócio;

5.19.34.11. Nos percentuais de memória física, virtual e CPU, a solução permitirá a identificação dos processos responsáveis pelo consumo em cada recurso citado.

5.19.35. Gerenciamento do serviço de LDAP

5.19.35.1. Monitoração do mecanismo de replicação.

5.19.35.2. Monitoração da disponibilidade e resposta do servidor.

5.19.35.3. Monitoração do tempo de resposta das solicitações ao banco de dados.

5.19.36. Gerenciamento do serviço de correio eletrônico

5.19.36.1. Simulação de envio/recepção de e-mail e consequente monitoração do estado da entrega e do tempo decorrido;

5.19.36.2. Verificação do pleno funcionamento do serviço para prevenir possíveis falhas e condições de degradação

5.19.36.3. Implementação de alertas, relatórios de tendência de performance e de SLA, todos baseados em navegação web e em tempo real;

5.19.36.4. Simulação de envio/recepção de e-mail e consequente monitoração do estado da entrega e do tempo decorrido;

5.19.36.5. Simulação de envio/recepção de e-mail e consequente monitoração do estado da entrega e do tempo decorrido;

5.19.36.6. Verificação do pleno funcionamento do serviço para prevenir possíveis falhas e condições de degração;

5.19.36.7. Implementação de alertas, relatórios de tendência de performance e de SLA, todos baseados em navegação web e em tempo real;

5.19.36.8. Validação de login via web e a partir de cliente local;

5.19.36.9. Geração dos alertas:

5.19.36.9.1. Impossível enviar mensagem, para um determinado usuário ou caixa postal

5.19.36.9.2. Tempo esgotado no envio/recebimento de uma determinada mensagem

5.19.36.9.3. Registro de eventos críticos no log de aplicação

5.19.36.9.4. Tempos de resposta para envio, recepção e percurso de ida e volta

5.19.36.9.5. Falha ou êxito no envio ou recepção

5.19.36.9.6. Taxa de ocupação das pastas e das caixas postais

5.19.36.9.7. Total de caixas postais por servidor

5.19.36.9.8. Capacidade máxima das caixas postais

5.19.36.9.9. Performance da fila de mensagens

5.19.36.9.10. Tráfego de correio

5.19.36.9.11. Monitoração do protocolo POP

5.19.36.9.12. Monitoração do protocolo SMTP

5.19.36.9.13. Monitoração do protocolo IMAP

5.19.36.9.14. Monitoração da conectividade e funcionalidade dos serviços de envio e

recebimento de correio eletrônico;

5.19.36.9.15. Monitoração dos contadores relativos a performance, estado dos serviços, eventos registrados e processos do correio eletrônico;

5.19.37. Gerenciamento do servidor http Apache

5.19.37.1. Monitoração dos seguintes itens:

5.19.37.1.1. Http Response time - Monitoração do tempo de resposta para servidores apache

5.19.37.1.2. Http Response value - Verificação de resposta do servidor

5.19.37.1.3. CPU Load - Carregamento corrente da CPU do servidor

5.19.37.1.4. Request/sec - Número de requisições por segundo

5.19.37.1.5. Bytes/req - Número de ytes transferidos por requisição

5.19.37.1.6. Busy workers - Número de linhas ativas

5.19.37.1.7. Idle workers - Número de linhas ociosas

5.19.37.1.8. Uptime - O tempo desde o último restart do servidor apache

5.19.37.1.9. Total Bytes - Número total de bytes transferidos

5.19.37.1.10. Total accesses - Número de vezes que o servidor apache foi acessado

5.19.37.1.11. Server version - Informações do servidor

5.19.37.1.12. Waiting for connection count - Número de usuários esperando por uma conexão

5.19.37.1.13. Starting up count - Número de usuários iniciando uma conexão

5.19.37.1.14. Sending reply count - Número de usuários enviando uma reposta

5.19.37.1.15. Reading request count - Número corrente de usuários lendo pedidos de entrada

5.19.37.1.16. Open slot no current process count - Número de usuários que não estão ocupados com nenhum processo

5.19.37.1.17. Logging count - Número de usuários atualizando arquivos log

5.19.37.1.18. Keepalive cont - Número de usuários enviando mensagens de "keepalive"

5.19.37.1.19. Idle cleanup of worker Pct - Percentual de usuários correntes que não estão executando o procedimento de limpeza

5.19.37.1.20. Gracefully finishing Pct - Percentual de usuários correntes estão encerrando uma conexão

5.19.37.1.21. Dns lookup Pct - Percentual corrente de usuários fazendo requisições DNS "lookup"

5.19.37.1.22. Closing connection Pct - Percentual corrente de usuários fechando uma conexão

5.19.37.1.23. Request max time - Valor máximo de requisições (milissegundos necessários para processar requisições mais recentes) para qualquer conexão corrente

5.19.37.1.24. Resquest Avg time - Valor médio de requisições (milissegundos necessários para processar requisições mais recentes) para todas as conexões

5.19.37.1.25. SS max time - Valor máximo de SS (segundos desde o início de requisições mais recentes) para qualquer conexão corrente

5.19.37.1.26. SS Avg time - Valor médio de SS (segundos desde o início de requisições mais recentes)

5.19.38. Gerenciamento do banco de dados Oracle

5.19.38.1. Monitoração dos seguintes itens:

5.19.38.1.1. SGA (System Global Area):

5.19.38.1.2. buffer cache hit ratio

5.19.38.1.3. dictionary cache hit ratio

5.19.38.1.4. library cache hit ratio

5.19.38.1.5. available free memory

5.19.38.1.6. sort ratio, disk vs. memory
5.19.38.1.7. Oracle users sessions:
5.19.38.1.8. número de usuários conectados ao banco por SQL Net
5.19.38.1.9. total de memória consumido por sessão
5.19.38.1.10. Oracle internal alerts through alertlogfile:
5.19.38.1.11. license high watermark
5.19.38.1.12. internal error messages
5.19.38.1.13. Redo log contention
5.19.38.1.14. Database objects state:
5.19.38.1.15. objects with invalid state (triggers, procedures and views)
5.19.38.1.16. indices invalidos
5.19.38.1.17. database objects that cannot expand
5.19.38.1.18. Oracle internal resource monitoring

5.19.39. Gerenciamento do Ambiente VMWare

5.19.39.1. Monitoração dos seguintes itens:
5.19.39.1.1. Hosts ESX Server e máquinas virtuais (VMs), incluindo métricas de sistema, CPU, memória, disco e rede.
5.19.39.1.2. Sistemas operacionais residentes nas VMs e respectivas aplicações.
5.19.39.1.3. Servidor VirtualCenter, incluindo status e performance do servidor, estatísticas de desempenho do banco de dados e status das aplicações.
5.19.39.1.4. Tempo de resposta de aplicações de usuários finais.

5.19.40. Gerenciamento do Ambiente Jboss

5.19.40.1. Monitoração das instâncias JVM;
5.19.40.2. Monitorar o número de “Threads” no JVM;
5.19.40.3. Monitoração dos “servlets”;
5.19.40.4. Monitoração do Enterprise Java Beans – EJB;
5.19.40.5. Monitorar as conexões JDBC;
5.19.40.6. Estatísticas de processos OPMN como dcm_daemon, HTTP_Server, etc;
5.19.40.7. Monitorar o número de transações;
5.19.40.8. Processos JMX;
5.19.40.9. Processos RMI

5.19.41. Gerenciamento do Ambiente Oracle Application Server

5.19.41.1. Monitoração das instâncias JVM;
5.19.41.2. Monitorar o número de “Threads” no JVM;
5.19.41.3. Monitoração dos “servlets”;
5.19.41.4. Monitoração do Enterprise Java Beans – EJB;
5.19.41.5. Monitorar as conexões JDBC;
5.19.41.6. Monitorar o Web Cache Server;
5.19.41.7. Estatísticas de processos OPMN como dcm_daemon, WebCache, HTTP_Server, etc;
5.19.41.8. Monitorar o número de transações;
5.19.41.9. Processos OC4J.

5.19.42. Análise dos Eventos e Diagnóstico

5.19.42.1. Desenvolvimento de procedimentos para análise e diagnóstico do problema causador do incidente;
5.19.42.2. Desenvolvimento de análise correlacional de eventos de forma a produzir o diagnóstico de problemas exclusivamente relacionados aos dados coletados pela monitoração;

5.19.43. Relatórios de Acordos de Níveis de Serviços – SLAs

5.19.43.1. Relatórios de SLA de disponibilidade e de performance da rede;
5.19.43.2. Relatórios de SLA de disponibilidade e de performance de servidores;
5.19.43.3. Relatórios de SLA de disponibilidade e de performance banco de dados;

5.19.43.4. Relatórios de SLA de disponibilidade e de performance das Aplicações.
5.19.43.5. “Templates” para definição de SLOs e SLAs;
5.19.43.6. Definição de períodos: dia, semana, mês e/ou ano;
5.19.43.7. Período Operacional: 8:30 às 18:30 horas (por exemplo);
5.19.43.8. “Compliance thresholds” – exemplo: 98,5%
5.19.43.9. Geração automática de relatórios de SLAs na Web;
5.19.43.10. Relatórios históricos e com análise de tendências.

6. PORTAL DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI

6.1. Para fornecer as informações gerenciais necessárias ao processo de tomada de decisão pela área de TI do CNPq, a CONTRATADA para a prestação dos serviços previstos no Lote 1: Central de Serviços, deverá planejar e implantar um Portal de Gestão de Serviços TI.
6.2. O acesso ao Portal de Serviços de TI será disponibilizado pela CONTRATADA à CONTRATANTE durante toda a vigência do contrato.
6.3. Todo o conteúdo dos bancos de dados, modelagens, documentação, dicionários de dados, scripts e configurações do Portal de Gestão de Serviços de TI customizados para o CNPq, pertencerão sempre ao CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA, sempre que solicitado, gerar arquivos contendo todo o conteúdo, em formato a ser definido pela CGINF.
6.4. A CONTRATADA deverá efetuar o levantamento, modelagem, definição e desenho das métricas, implementação e publicação dos relatórios que serão publicados no Portal de Gestão dos Serviços de TI;
6.5. A CONTRATADA deverá manter um núcleo de atividades voltadas para a Gestão dos Serviços, atuando, em conjunto com a CGINF, em ações específicas para desenvolvimento, documentação, monitoramento e manutenção dos processos e fluxos de trabalho da Central de Serviços;
6.6. A CONTRATADA deverá realizar reuniões mensais com a CGINF. para a análise de desempenho da Central de Serviços, onde serão analisados os KPIs e SLAs dos atendimentos daquele período e adotadas ações corretivas e discutidas outras ações visando à melhoria do atendimento ao usuário;
6.7. O Portal de Gestão de Serviços deverá prover, no mínimo, os seguintes relatórios:
6.7.1. Painéis de Informações Operacionais para todos os envolvidos no atendimento de suporte técnico;
6.7.2. Relatórios e Painéis Gerenciais sobre a disponibilidade dos sistemas e ativos descritos em Anexo II deste Edital.
6.7.3. Painéis destinados à monitoração dos índices de desempenho (KPI) e acordos de níveis de serviço (SLA), para a avaliação do desempenho e efetividade dos Serviços da TI do CNPq;
6.7.4. Relatório com o tempo de resolução contra diferentes alvos SLA - tempo de resposta e tempo de conserto - e informações resumidas sobre a quebra do SLA em Incidentes / Problemas / Mudanças;
6.7.5. Relatório de tendências obtidas a partir da análise dos dados coletados – por exemplo: número de incidentes, por período, por categoria, unidade organizacional, serviço, etc;
6.7.6. Relatórios de tendência por períodos, serviços, IC, etc;
6.7.7. O Portal deverão possuir funcionalidades que permitam a customização de relatórios pelo próprio usuário;
6.8. O Portal de Gestão de Serviços deverá prover, no mínimo, as seguintes funcionalidades:
6.8.1. Recursos de processamento analítico on-line (OLAP);

6.8.2. Recursos para exploração de tendências, padrões, anomalias e correlações em dados, permitindo ao usuário realizar análises complexas (slice and dice), reorganizar dinamicamente (pivot), filtrar, fazer análises detalhadas (drill-down) e representar em gráficos os dados, em tempo real;
6.8.3. Recursos de servidor OLAP relacional (ROLAP);
6.8.4. Capacidade de gerar relatórios com base em qualquer combinação dos campos contidos no modelo de dados;
6.8.5. Geração de gráficos à partir dos relatórios gerados;
6.8.6. Possuir funcionalidades de drill-down, drill-through, pivot, filtros e visualização sobre gráficos;
6.8.7. Prover a capacidade de geração de consultas self-service: tabelas, matrizes (Crosstab) e gráficos;
6.8.8. Prover interface intuitiva ao usuário para o controle interativo dos aspectos de filtragem classificação e agrupamento dos dados;
6.8.9. Permitir a publicação de relatórios, no mínimo, nos seguintes formatos HTML, PDF, XLS, RTF, TXT;
6.8.10. Possibilidade de integração com outras fontes de dados através de JDBC, XML;
6.8.11. Capacidade de geração de relatórios AdHoc;
6.8.12. Painel de Informações (dashboard), com funcionalidades do tipo arrastar e soltar, auto-refresh;
6.8.13. Data analysis in memory;
6.8.14. Web Report parametrizável;
6.8.15. Repositório de metadados e relatórios seguro;
6.8.16. Suporte os RDBMS Oracle, SUN/MySQL e PostgreSQL;
6.8.17. Suportar os seguintes servidores de aplicação JBoss,Oracle WebLogic;
6.8.18. Suportar, no mínimo, os seguintes Sistemas Operacionais:
6.8.18.1. Windows XP,
6.8.18.2. Windows Server 2003,
6.8.18.3. Red Hat enterprise Linux;
6.8.19. Suportar a criação de metadados multidimensionais (cubos) mediante a definição de mapeamentos semânticos de metadados em fontes de dados relacionais existentes, como datamarts, data warehouses ou bases de dados operacionais (ODS);
6.8.20. Prover a integração de dados e a utilização de ferramentas de ETC (extrair-transformar-carregar);
6.8.21. Capacidade de mover dados de múltiplos repositórios de dados transacionais normalizados por meio de um processo de melhora e depuração dos dados, para datamarts, datawarehouses ou bases de dados operacionais;
6.8.22. Possuir editor gráfico baseado em Eclipse RCP, com as funcionalidades de Business Modeler, Job Designer, Transformation components, Code Viewer, Metadata configuration, Repository integration, Job execution e Job scheduling.

7. PRIORIZAÇÂO DE CHAMADOS PELA CENTRAL DE SERVIÇOS

7.1. Cada incidente registrado pela Central de Serviços deve ter uma prioridade de tratamento definida. Esta prioridade define a ordem de tratamento dos incidentes, bem como outras questões relativas ao atendimento do incidente, como o tempo de recuperação.
7.2. A combinação de impacto e urgência define os níveis de prioridade, conforme quadro seguinte:

Prioridade				
Impacto	Alto	3	2	1
	Médio	4	3	2
	Baixo	5	4	3
		Baixa	Média	Alta
		Urgência		

7.3. O impacto é a medida de extensão, o tamanho da degradação que o incidente está provocando. A urgência mede a velocidade necessária com que o incidente deve ser solucionado. Dessa forma tem-se cinco prioridades:

- P1 – Prioridade 1 – Prioridade Máxima;
- P2 – Prioridade 2 – Prioridade Alta;
- P3 – Prioridade 3 – Prioridade Média;
- P4 – Prioridade 4 – Prioridade Baixa;
- P5 – Prioridade 5 – Prioridade Mínima.

7.4. Os critérios para definição da urgência de tratamento dos incidentes são apresentados à seguir:

- Urgência Alta:
  - Incidentes reportados por usuários ligados à presidência, gabinete ou Diretorias do CNPq;
  - Reporte de falha que impede a continuidade do serviço, para o qual não existe alternativa conhecida de realização pelo usuário;
  - Reporte de incidentes que envolvam prazos vincendos, como limite de apresentação de propostas para editais, indicações e execução da folha de pagamento de bolsistas;
- Urgência Média:
  - Reporte de falha que afeta a continuidade do serviço prestado pela CGINF, para o qual não existe alternativa conhecida de realização pelo usuário.
- Urgência Baixa:
  - Incidente que não configura falha em serviço prestado pela CGINF, como por exemplo, requisições de serviço cujos procedimentos ainda não estão definidos ou dúvidas em geral.

7.5. A CONTRATADA para a prestação dos serviços previstos no Lote 2, deverá observar a prioridade estabelecida pela Central de Serviços, para o atendimentos aos chamados a ela escalados.

8. MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

8.1. LOTE 1 : CENTRAL DE SERVIÇOS

8.1.1. A medição dos serviços de Central de Serviços será mensal e realizada a partir da entrega dos produtos, resultados e indicadores de serviço do período pela CONTRATADA;

8.1.2. Caso a CONTRATADA não atinja os indicadores e metas de qualidade (limites aceitáveis) definidos para o serviço de Central de Serviços, estará sujeita a uma redução no valor a ser percebido, da seguinte forma:

$$Perc_{Red} = 1\% x 2^{M-1}$$

Onde: M equivale ao número de meses em que qualquer um dos indicadores previstos no Acordo de Nível de Serviço, apresentar resultado inferior ao que ao estabelecido.

8.1.3. Assim, o Valor Mensal do Serviço (VMS) será obtido a partir da seguinte fórmula:

$$VMS = [VS] \,.\, [1 - \sum Perc_{Red}]$$

Onde: VS → Valor unitário do serviço para um período de apuração.

É o valor proposto pela empresa CONTRATADA em sua proposta de preços;

$Perc_{Red}$ → *é a taxa de redução em virtude do não cumprimento* dos indicadores estabelecidos para o serviço.

8.2. LOTE 2: SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL, INSTALAÇÔES E MOVIMENTAÇÔES

8.2.1. SERVIÇO DE SUPORTE PRESENCIAL

8.2.1.1. A medição dos serviços de Suporte Presencial será mensal e realizada a partir da entrega dos produtos, resultados e indicadores de serviço do período pela CONTRATADA;

8.2.1.2. Caso a CONTRATADA não atinja os indicadores e metas de qualidade (limites aceitáveis) definidos para o serviço de Suporte Presencial, estará sujeita a uma redução no valor a ser percebido, da seguinte forma:

$$Perc_{Red} = 1\% x 2^{M-1}$$

Onde: M equivale ao número de meses em que qualquer um dos indicadores previstos no Acordo de Nível de Serviço, apresentar resultado inferior ao que ao estabelecido.

8.2.1.3. Assim, o Valor Mensal do Serviço (VMS) será obtido a partir da seguinte fórmula:

$$VMS = [VS] \,.\, [1 - \sum Perc_{Red}]$$

Onde: VS → Valor unitário do serviço para um período de apuração. É o valor proposto pela empresa CONTRATADA em sua proposta de preços;

$Perc_{Red}$ → *é a taxa de redução em virtude do não cumprimento* dos indicadores estabelecidos para o serviço.

8.2.2. SERVIÇO DE INSTALAÇÔES E MOVIMENTAÇÔES

8.2.2.1. A unidade de medida para remuneração da CONTRATADA será por equipamento instalado ou movimentado e por ponto elétrico ou lógico instalado ou adequado.

8.2.2.2. Por equipamento instalado ou movimentado, entende-se toda e qualquer instalação de nova estação de trabalho, servidor, ativo de rede ou periférico, de propriedade do CNPq, bem como, a substituição deste por outro de características iguais ou superiores. Tais instalações e/ou movimentações não tem qualquer relação com as ocorrências de suporte e manutenção registradas no *Service Desk*, devendo estas serem planejadas a partir de novas aquisições realizadas pelo CNPq, que anualmente contemplam a renovação de parte do seu parque tecnológico.

8.2.2.3. A instalação e a substituição de novas estações de trabalho junto aos setores usuários abrangerão os procedimentos elencados no item 3.3.2.

8.2.2.4. Por ponto instalado ou adequado, entende-se qualquer instalação de novo ponto elétrico ou lógico ou a adequação de pontos já existentes para a energização e conexão do equipamento à rede de dados.

8.2.2.5. As instalações / movimentações serão demandadas, através de Ordens de Serviços, que dimensionarão a quantidade de equipamentos ou pontos

lógicos ou elétricos a serem instalados / movimentados / adequados dentro de um determinado período, por exemplo, numa semana ou mês específico.

8.2.2.6. Será de responsabilidade da CONTRATADA, o dimensionamento e a gestão de seus profissionais, desde que respeitadas as proporções descritas no item 3.5.1, de forma a garantir a efetiva instalação / movimentação dos equipamentos e dos pontos elétricos ou lógicos, respeitando os níveis de serviço estabelecidos e os procedimentos repassados pela CGINF.

8.2.2.7. Para a instalação / movimentação dos equipamentos e dos respectivos pontos elétricos e lógicos, deverá o responsável do setor usuário definir e informar, previamente, ao supervisor do serviço, os locais onde os mesmos serão colocados, bem como, providenciar em tempo hábil, o mobiliário adequado a ser utilizado para a colocação dos equipamentos, sem os quais, não será efetuado o serviço.

8.2.2.8. A instalação de novos pontos elétricos consistirá no lançamento pelos técnicos da CONTRATADA, se necessário, de novos circuitos (cabeamento elétrico) a partir dos quadros de distribuição elétrica ou derivação dos circuitos existentes até os pontos de alimentação dos equipamentos, devendo ser dimensionados e requisitados à priori, ao CNPq, todos os materiais a serem empregados para esta finalidade, tais como, disjuntores de proteção, cabos, fios, conectores e tomadas elétricas padronizadas, eletrodutos, caixas de passagem, canaletas, conduletes e outros itens que se verificarem necessários à perfeita execução do serviço.

8.2.2.9. Para efeito de entendimento e cotação de custos, considerar-se-á como instalação ou adequação de “ponto elétrico”, o conjunto de tomadas montadas em caixa ou régua, a ser instalado, movimentado ou adequado para alimentação elétrica dos equipamentos (estação de trabalho, servidor, ativo de rede, impressora, scanner e demais periféricos) a serem instalados ou remanejados, seja por meio de novos circuitos elétricos, por circuitos já existentes ou uso de extensões elétricas conectadas (plugadas) diretamente as tomadas “fixas” existentes.

8.2.2.10. Não será considerado como instalação, movimentação ou adequação de ponto elétrico, a conexão de equipamentos à caixas e réguas de tomadas já instaladas, seja diretamente, ou por meio de extensões adicionais plugadas as existentes.

8.2.2.11. Procedimento idêntico deverá ser adotado com relação aos pontos lógicos, que deverão seguir os padrões técnicos das instalações existentes. O lançamento de nova cabeação lógica (UTP ou fibra óptica), se necessária, deverá ser realizada a partir dos ativos de rede, responsáveis pela concentração das conexões lógicas. Os novos pontos lógicos instalados deverão ser testados pelos técnicos da CONTRATATA, com o uso de equipamentos/instrumentos apropriados a serem disponibilizados pela CONTRATADA, para verificação de sua conformidade aos padrões adotados.

8.2.2.12. Para efeito de entendimento e cotação de custos, considerar-se-á como instalação ou adequação de “ponto lógico”, todo cabo lógico (UTP ou fibra óptica) conectorizado a ser instalado, movimentado ou adequado, proveniente de equipamento (hub, switch de borda ou core, etc) responsável pela concentração das conexões de rede lógica. Não serão consideradas, para efeito de custos, a utilização de extensões com o uso de adaptadores para prolongamento da extensão dos cabos.

9. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL

9.1. Diante da informações contidas neste Edital e seus Anexos e dos esclarecimentos obtidos durante a Vistoria Técnica, a(s) licitante(s) deverá(rão) dimensionar os

recursos necessários à execução da prestação de serviços, de forma a atender os níveis de serviço exigidos e produzir os resultados esperados, com a utilização de profissionais adequados e com perfil necessário à execução dos serviços.

9.2. Para efeito de avaliação das propostas comerciais e determinação da oferta mais vantajosa para o CNPq, os preços deverão ser apresentados pela(s) licitante(s) por serviço, conforme modelo constante do Anexo IV – Modelo de Formulário de Proposta Comercial.

10. PERFIS DOS PROFISSIONAIS

10.1. LOTE 1 : CENTRAL DE SERVIÇOS

10.1.1. Operadores da Central de Serviços

Conhecimentos Técnicos:

- Sistema operacional: MS-Windows, para estações de trabalho;
- Software de correio eletrônico MS-Outlook, Mozilla Thunderbird e Imp/Horde;
- Software de automação de escritório: MS-Office e Open Office;
- Software de navegação na Web: MS-Internet Explorer: e Mozila Firefox;
- Montagem e configuração de hardware de microcomputadores.

Formação:

- Segundo grau completo, preferencialmente cursando superior.

Certificação:

- Certificação de operação na ferramenta de gestão da Cebtral de Serviços de TI.

Experiência:

- Mínima de 6 (seis) meses de atuação em atividades de atendimento de suporte remoto ou presencial de *Help Desk*, *Service Desk ou Call Center;*

10.1.2. Supervisor da Central de Serviços

Conhecimentos Técnicos:

- Sistema operacional: MS-Windows, para estações de trabalho;
- Software de correio eletrônico MS-Outlook, Mozilla Thunderbird e Imp/Horde;
- Software de automação de escritório: MS-Office e Open Office;
- Software de navegação na Web: MS-Internet Explorer: e Mozila Firefox;
- Montagem e configuração de hardware de microcomputadores.
- Capacidade de liderença.

Formação:

- Segundo grau completo, preferencialmente cursando superior.

Certificação:

- Certificação de operação na ferramenta de gestão da Central de Serviços de TI.

Experiência:

- Mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividades de atendimento ou supervisão de suporte remoto ou presencial de *Help Desk*, *Service Desk ou Call Center;*

10.1.3. Especialistas ITIL

Conhecimentos Técnicos:

- Disciplinas ITIL
- Atividades relacionadas a *Service Desk*

Formação/Capacitação:

- Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática ou Engenharia da Computação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas); ou Curso Superior completo em qualquer área e o dobro do tempo de experiência requerida para este perfil.
- Certificação ITIL Foundation;

Experiência:

- Mínimo de 10 (dez) anos de experiência na área de Tecnologia da Informação
- Mínimo de 5 (cinco) anos em Gerenciamento de Serviços de TI;
- Projeto e implantação de disciplinas ITIL em organizações públicas ou privadas;
- Mínima de 01 (um) ano na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pautas e atas de reuniões e relatórios gerenciais de serviços de TI;
- Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada.

10.2. LOTE 2: SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL, INSTALAÇÔES E MOVIMENTAÇÔES

10.2.1. Técnicos de Suporte Presencial

Conhecimentos Técnicos:

- Sistema operacional: MS-Windows e Linux, para estações de trabalho;
- Software de correio eletrônico MS-Outlook, Mozilla Thunderbird e Imp/Horde;
- Software de automação de escritório: MS-Office; e Open Office;
- Software de navegação na Web: MS-Internet Explorer: e Mozila Firefox;
- Instalação de softwares na forma de “pacotes”;
- Rede local de computadores;
- Instalação e customização de sistemas corporativos em ambientes de duas camadas (cliente-servidor);
- Montagem e configuração de hardware de microcomputadores;
- Detecção de problemas em componentes de hardware, tais como placas, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores, teclados, mouses, etc;

- Domínio de atividades de instalação, configuração e troca de insumos de impressoras, scanners, etc;

Formação:

- Segundo grau completo, preferencialmente cursando o 3grau.

Experiência:

- Mínima de 01 (um) ano de atuação em atividades de atendimento de suporte remoto ou presencial de *Help Desk* ou *Service Desk*

10.2.2. Técnicos de Instalação/Movimentação de Equipamentos e Periféricos

Conhecimentos Técnicos:

- Sistema operacional: MS-Windows e Linux, para estações de trabalho;
- Software de correio eletrônico MS-Outlook, Mozilla Thunderbirb e Imp/Horde;
- Software de automação de escritório: MS-Office; e Open Office;
- Software de navegação na Web: MS-Internet Explorer: e Mozila Firefox;
- Instalação de softwares na forma de "pacotes";
- Instalação e customização de sistemas corporativos em ambientes de duas camadas (cliente-servidor);
- Montagem e configuração de hardware em microcomputadores;
- Rede local de computadores;
- Domínio de atividades de instalação, configuração e troca de insumos de impressoras, scanners, etc;
- Detecção de problemas em componentes de hardware, tais como placas, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores, teclados, mouses, etc;

Formação:

- Segundo grau completo, preferencialmente cursando o 3grau.

Experiência:

- Mínima de 01 (um) ano de atuação em atividades de configuração lógica (instalação e configuração de softwares) de equipamentos de informática (microcomputadores, impressoras, scanners, etc)

10.2.3. Técnicos de Instalação/Movimentação de Pontos Elétricos/Lógicos

Conhecimentos Técnicos:

- Instalação e testes de infra-estrutura física (circuitos/pontos elétricos e cabeamento/pontos lógicos) para equipamentos de informática (microcomputadores, servidores, impressoras, scanners, ativos de rede, etc)
- Montagem e configuração de hardware em microcomputadores;
- Rede local de computadores;
- *Switches* Ethernet;
- Certificação de cabeamento de rede, par metálico e óptico.

Formação:

- Segundo grau completo, preferencialmente cursando o 3grau.

Experiência:

- Mínima de 01 (um) ano de atuação em atividades de instalação e testes de infra-estrutura física (elétrica e lógica) para equipamentos de informática (microcomputadores, impressoras, scanners, ativos de rede, etc).

10.2.4. Supervisor de Suporte Presencial

Conhecimentos Técnicos:

- Sistema operacional: MS-Windows e Linux, para estações de trabalho;
- Software de correio eletrônico MS-Outlook, Mozilla Thunderbirb e Imp/Horde;
- Software de automação de escritório: MS-Office; e Open Office;
- Software de navegação na Web: MS-Internet Explorer: e Mozila Firefox;
- Instalação de softwares na forma de "pacotes";
- Instalação e customização de sistemas corporativos em ambientes de duas camadas (cliente-servidor);
- Montagem e configuração de hardware em microcomputadores;
- Rede local de computadores;
- *Switches* Ethernet;
- Domínio de atividades de instalação, configuração e troca de insumos de impressoras, scanners, etc;
- Detecção de problemas em componentes de hardware, tais como placas, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores, teclados, mouses, etc;
- Infra-estrutura física para equipamentos de informática, cabeamento de rede, par metálico e óptico.

Formação/Capacitação:

- Curso superior completo ou cursando.

Experiência:

- Mínima de 01 (um) ano de atuação em atividades de suporte de software e hardware de equipamentos de informática (microcomputadores, impressoras, scanners, etc).

11. AMBIENTE ATUAL E VOLUMES ESTIMADOS

11.1. INFRA-ESTRUTURA E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

11.1.1. O CNPq possui atualmente, cerca de 1.400 estações de trabalho, 65 notebooks, 298 impressoras, 69 scanners. Esses equipamentos se encontram distribuídos entre o Edifício Sede, localizado na SEPN 507, e no Edifício Nazir I, na SEPN 509.

11.1.2. O nível de informatização dos processos e fluxos de negócios do CNPq é alto. São cerca de 63 sistemas de informação em produção, apoiando as atividades das áreas meio e fim do Órgão.

11.1.3. A infra-estrutura de processamento, armazenamento e conectividade é composta por cerca de 237 ativos. A tabela abaixo, apresenta a distribuição atual desse total de equipamentos.

Ativo	Quantidade em Produção	Fabricante
Switches de Borda	78	Allied Telesyn
Switches de Core	4	Allied Telesyn
Switches Heartbeat	5	3COM
Switches de Telefonia IP	14	Enterasys
Servidores de Rede	97	IBM
Roteadores	3	Cisco Network
Switches Fibre Channel	10	IBM
Roteadores SAN	1	IBM
Appliance Firewall	2	FortiNet
Appliance Anti-SPAM	2	FortiNet
Appliance Gerencia AntiVírus	1	TrendMicro
Appliance de Gerenciamento de Eventos de Segurança (SEM)	1	ExaProtect
Storages Fibre Channel	4	IBM
Bilbioteca Robtizadas de Backup	2	IBM
Access Points	10	Symbol
Switch de Gerência dos AccessPoint	1	Symbol
Estações de Vídeo Conferência	2	Polycom
Total =>	237	

11.1.4. A infra-estrutura de processamento conta, atualmente, com 97 servidores físicos em plataforma x86, sendo 69 servidores tipo rack e 28 tipo *blade.* Do total de 97 servidores, 88 utilizam Sistema Operacional Linux RedHat e 9 são servidores Windows.

Equipamento	Fabricante	Modelo	Quantidade	Processador	Sistema Operacional
Servidor tipo Rack	IBM	3650	16	Intel	Linux
Servidor tipo Rack	IBM	3650	1	Intel	Linux
Servidor tipo Rack	IBM	3650	22	Intel	Linux
Servidor tipo Rack	IBM	3650	2	Intel	Linux
Servidor tipo Rack	IBM	3650	2	Intel	Linux
Servidor tipo Rack	IBM	3650	4	Intel	Linux
Servidor tipo Rack	IBM	3650	1	Intel	Linux
Servidor tipo Rack	IBM	346	2	Intel	Linux

Servidor tipo Rack	IBM	346	1	Intel	Windows
Servidor tipo Rack	IBM	346	3	Intel	Linux
Servidor tipo Rack	IBM	235	4	Intel	Linux
Servidor tipo Rack	IBM	235	7	Intel	Linux
Servidor tipo Blade	IBM	HS21	17	Intel	Linux
Servidor tipo Blade	IBM	HS21	8	Intel	Windows
Servidor tipo Blade	IBM	HS21	3	Intel	Linux
Servidor tipo Rack	IBM	365	4	Intel	Linux

11.1.5. A infra-estrutura de rede é composta por 4 *switches de core* operando com portas à 1Gbps e 78 *switches* de borda com portas à 10/100 Mbps. Os *uplinks* que conectam os *switches* de borda ao core são de 1 Gbps.

Ativos	Fabricante	Modelo	Quantidade de Portas UTP's 10/100 Mpbs	Quantidade de Portas UTP 6 10/100/1000 Mbps	Quantidade de Portas SC Gigabit	Quantidade de Ativos
Switch de Borda	Allied Telesyn	AT-8326 Fast Ethernet Switch	24 por ativo	-	2 (Combo)	78 Unidades
Switch de Core	Allied Telesyn	Switch Blade 4000	-	96	24	1 Unidade
Switch de Core	Allied Telesyn	Switch Blade 4000	-	120	16	1 Unidade
Switch de Core	Allied Telesyn	Switch Blade 4000	-	24	32	1 Unidade
Switch de Core	Allied Telesyn	Switch Blade 4000	-	-	8	1 Unidade
Switch de Acesso	3COM	Switch 4500G	-	20	4 (Combo)	4 Unidades
Firewall	Fortinet	Fortigate 3600A	-	10	6	2 Unidades
Switch de Borda	3COM	Switch 5500G	-	20	4 (Combo)	2 Unidades
Switch de Borda	EDGE CORE	ES3526YA	24	-	2 (Combo)	1 Unidade
Switch de Borda	ENTERASYS	21H124-24P	24 (PoE)	-	2 (Combo)	14 Unidades

11.1.6. A solução de Firewall é composta por 2 appliances FortiGate, operando em *cluster*.

11.1.7. O CNPq esta em processo de aquisição de 2 novos *switches core* do fabricante 3COM, com tecnologia 1/10Gbps Ethernet integrada em chassis, compostos por 4 placas de 48 portas de 1Gbps em UTP e 2 placas de 24 portas, sendo 22 portas de 1Gbps e 2 portas 10Gbps em Fibra. Assim, a CONTRATADA terá 30 dias após a instalação dos novos equipamentos, para capacitar seus técnicos e efetuar ajustes no dimensionamento da equipe, para prover os serviços de gerenciamento sobre esses ativos com os níveis de serviços exigidos.

11.1.8. A infra-estrutura de armazenamento é composta por 4 storages com tecnologia Fibre Channel, sendo que 3 deles se encontram no site principal e 1 (IBM-DS4300) no site de backup remoto *(cold site)*.

Equipamento	Fabricante	Modelo	Quantidade de Módulos de Armazenamento	Quantidade de Discos	Capacidade de Armazenamento	Número de Controladoras
Storage Fibre Channel	IBM	DS4300	4 (controladora + 3) EXP710	47	4,5TB	2
Storage Fibre Channel	IBM	DS4500	6 EXP710 e 1 EXP810	100	13,3TB	2

Storage Fibre Channel	IBM	DS4700	5 EXP810	80	17,2TB	2
Storage Fibre Channel	IBM	DS4800	8 EXP810	88	26,4 TB	2

11.1.9. A infra-estrutura de autenticação de rede conta, atualmente, com 2 PDCs implementados em servidores com plataforma x86 e sistema operacional RedHat, onde são mantidas duas bases OpenLDAP, fornecendo autenticação para diversos serviços e aplicativos do CNPq. Uma dessa bases possui, atualmente, 22.852 registros e a outra 4.113 registros de usuários. A base maior fornece autenticação aos pesquisadores e aos serviços a eles disponibilizados pelo CNPq. A segunda base autentica os usuários internos ao CNPq.

11.1.10. Os SGBDs empregados no gerenciamento dos dados armazenados em bancos estruturados são Oracle, MySQL e PostGree. Abaixo apresentamos a distribuição atual do volume de dados armazenados entre os SGBD utilizados.

SGBD	Banco	Qtd Tabelas	Qtd Registros	Qtd Procedures PL/SQL	Qtd Linhas PL/SQL	Espaço(KB)
Oracle	Oracle1	4.525	73.898.956	1.296	193.198	100.000.000
	Oracle2	297	566.119.079	185	17.635	400.000.000
	Oracle3	163	1.041.129.647	135	8.933	150.000.000
	Oracle4	183	4.877.961	253	24.650	50.000.000
	Oracle5	2.965	259.690.008	1.184	466.017	200.000.000
	Oracle6	1.519	173.379.909	763	111.819	150.000.000
	Oracle7	6.717	1.505.911.179	5.343	1.829.020	800.000.000
	Total	**16.369**	**3.625.006.739**	**9.159**	**2.651.272**	**1.850.000.000**
MySql	MySQL1	19	10.163	-	-	2.368
	MySQL2	88	533	-	-	1.612
	MySQL3	81	92	-	-	1.368
	MySQL4	87	1.338	-	-	1.644
	MySQL5	3	423	-	-	116
	MySQL6	108	703	-	-	1.776
	MySQL7	2	2	-	-	44
	MySQL8	24	601.182	-	-	296
	MySQL9	1	62	-	-	60
	MySQL10	28	8.013	-	-	1.636
	MySQL11	45	84.484	-	-	588
	MySQL12	43	182.549	-	-	540
	MySQL13	10	17.003	-	-	8.240
	MySQL14	10	175.327	-	-	28.648
	MySQL15	1	219.369	-	-	24.344
	MySQL16	43	11.825	-	-	756
	MySQL17	50	54.706	-	-	14.344
	MySQL18	37	2.764	-	-	988
	MySQL19	52	663.000	-	-	660
	MySQL20	29	165.300	-	-	17.432
	MySQL21	7	2.635.500	-	-	17.984
	MySQL22	51	527.850	-	-	133.856
	Total	**819**	**5.362.188**	-	-	**259.300**
PostgreSQL	PostgreSQL1	56	11.558	-	-	87.652
	PostgreSQL2	16	5.944	-	-	32.556
	Total	**72**	**17.502**	-	-	**120.208**

11.1.11. A plataforma de bancos de dados Oracle está instalada em *cluster*, formada por servidores IBM Linux Red Hat 5 x86_64, utilizando tecnologia Oracle Clusterware

e Oracle Enterprise Server 10g, Release 2. O sistema de armazenamento é constituído por um *storage* IBM DS 4800. Nos bancos de dados, são utilizadas, entre outras, as opções: *a) Oracle Partitioning; b) Oracle Real Application Clusters; c) Oracle Advanced Replication; d) Oracle Incremental Backup and Recovery; e) Oracle Materialized Views Rewrite; f) Oracle Data Guard; g) Oracle Text*.

11.1.12. A infra-estrutura de servidores de aplicação conta com 20 equipamentos em produção, sendo 12 servidores Oracle Internet Application Server e 8 servidores Jboss Application Server.

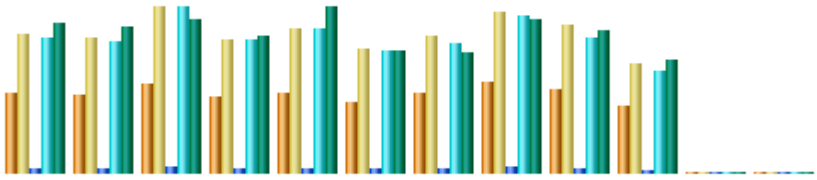
11.1.13. A plataforma de servidores de aplicação está instalada em *cluster*, formada por servidores IBM Linux Red Hat 5 x86_64, utilizando tecnologia Oracle Internet Application Server, Release 10x, e Jboss Application Server, Release 4x e 5x. O acesso aos dados nos storages é feito através de conexão direta à SAN (*host bus adapters*) e via LAN.

11.1.14. O ambiente de desenvolvimento de sistemas no CNPq esta fortemente baseado na linguagem Java e emprega as arquiteturas SOA e EJB e a ferramenta de workflow JBPM**.**

11.1.15. Atualmente, o CNPq se encontra em fase final do processo de migração da solução de portal web Oracle Portal para a solução GateIn Jboss Portal.

11.1.16. A plataforma de servidores da infra-estrutura de Portal é constituída por servidores IBM Linux Red Hat 5 x86_64 em cluster, utilizando tecnologia GateIn Jboss Portal. Os servidores do software de portal acessam os dados armazenados em um banco de dados Oracle localizado em storage *Fibre Channel* da SAN do CNPq.

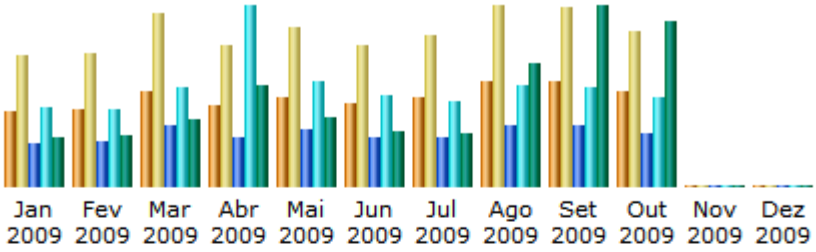
11.1.17. O site principal do CNPq recebeu, de Janeiro a Setembro de 2009, uma média mensal de cerca de 357.000 visitas. O gráfico a seguir apresenta os dados armazenados nos logs da ferramenta AWStats sobre o acesso ao site principal.



Mês	Visitantes únicos	Número de visitas	Páginas	Hits	Bytes
Jan 2009	200978	348838	1157279	28489332	130.16 GB
Fev 2009	193900	336259	1004289	27627727	127.07 GB
Mar 2009	223360	413782	1180663	34927460	132.71 GB
Abr 2009	191399	334615	990172	28234268	119.12 GB
Mai 2009	200960	360161	1048555	30520502	143.13 GB
Jun 2009	178594	310757	904404	25871415	105.14 GB
Jul 2009	199868	341911	1056567	27398875	104.02 GB
Ago 2009	227197	403698	1187682	33016501	133.03 GB
Set 2009	209841	368210	1078574	28544057	123.38 GB
Out 2009	167321	272394	739379	21535302	98.35 GB
Nov 2009	0	0	0	0	0
Dez 2009	0	0	0	0	0
Total	1993418	3490625	10347564	286165439	1216.11 GB

11.1.18. O site da Plataforma Lattes, que disponibiliza o acesso a Currículos de Pesquisadores, recebeu no mesmo período (Janeiro a Setembro/2009), uma média mensal de cerca de 840.000 visitas, sendo este o site mais visitado entre

aqueles que pertencem a estrutura do site do CNPq. O gráfico a seguir apresenta a distribuição do acesso a este site.



Mês	Visitantes únicos	Número de visitas	Páginas	Hits	Bytes
Jan 2009	413769	715424	1301606	2382941	12.78 GB
Fev 2009	416264	725792	1354302	2303103	13.10 GB
Mar 2009	512442	946266	1827317	2986048	17.29 GB
Abr 2009	440943	772179	1480969	5388238	26.53 GB
Mai 2009	484493	862318	1688417	3144707	17.78 GB
Jun 2009	447914	773004	1445675	2698827	14.20 GB
Jul 2009	479167	818053	1492007	2544789	13.97 GB
Ago 2009	569989	980011	1820067	2995884	32.07 GB
Set 2009	577046	972221	1797355	2963027	46.93 GB
Out 2009	520774	846919	1573140	2646584	42.90 GB
Nov 2009	0	0	0	0	0
Dez 2009	0	0	0	0	0
Total	4862801	8412187	15780855	30054148	237.56 GB

11.1.19. A infra-estrutura de mensageria e colaboração do CNPq é composta por 2 clusters de 2 servidores, sendo um deles destinado ao fornecimento desses serviços aos funcionários do Órgão e o outro destinado aos pesquisadores. O total de usuários desses é de cerca de 24.000, sendo 2.000 usuários internos e 22.000 pesquisadores.

11.1.20. A atual plataforma de servidores destinada às ferramenta de Mensageria e Colaboração é formada por servidores IBM Linux Red Hat 5 x86_64, utilizando os softwares PostFix, Courier-Imap, Imp/Horde, MySql, OpenLDAP.

11.1.21. O CNPq utiliza, ainda, appliances FortMail implementados em *cluster*, para o tratamento contra SPAMs e vírus sobre as mensagens recebidas. O volume de mensagens recebidas de Março a Outubro de 2009 foi de 52.632.822, o que representa um tráfego mensal de cerca de 6.500.000 mensagens. Destes totais, cerca de 80% foram descartadas pelos filtros do AntiSPAM utilizado pelo CNPq.

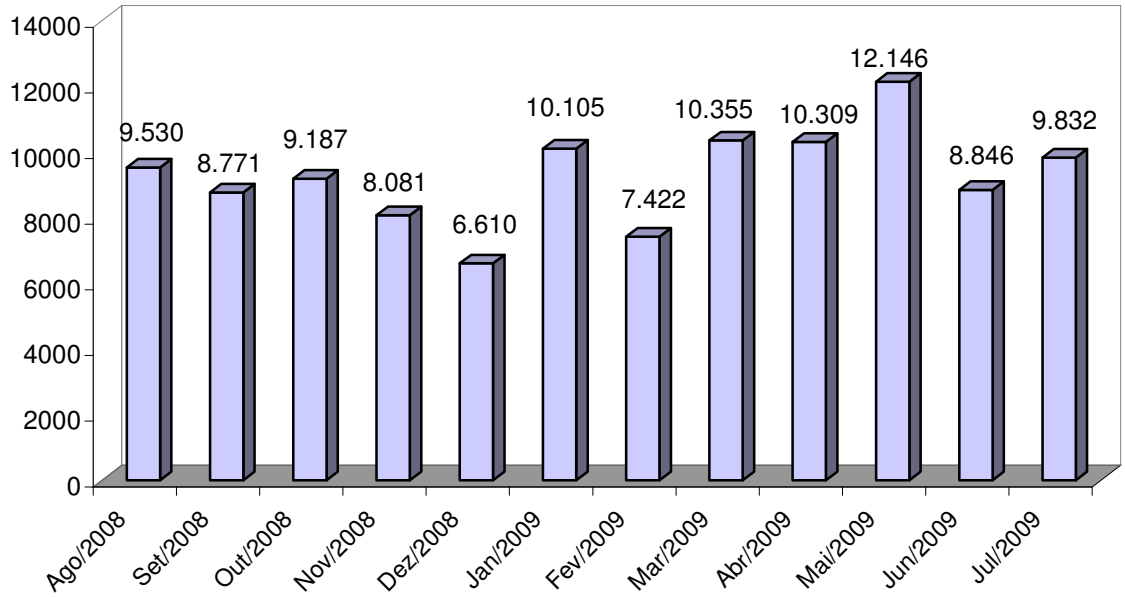
Messages		Total	This Year	This Month	This Week	Today	This Hour
Not Spam Classified By	Attachment Filter	786	786	33	6	1	0
	Domain White	59923	59923	0	0	0	0
	FortiGuard AntiSpam-White	17	17	9	0	0	0
	Grey List	5929638	5929638	1083605	210271	15154	1156
	Not Spam	3376676	3376676	409045	85894	6020	671
	Session Limits	155743	155743	59105	1657	63	17
	System White	113232	113232	1915	281	31	10
	User White	864294	864294	121439	24659	1500	250
	Subtotal	**10500309**	**10500309**	**1675151**	**322768**	**22769**	**2104**
		19.95%	**19.95%**	**39.63%**	**37.17%**	**37.35%**	**38.05%**
Spam Classified By	Access Control	28429927	28429927	739751	142499	7652	1318
	Banned Word	187	187	0	0	0	0
	Bayesian	186237	186237	5610	1121	117	5
	Bounce Verification	1139	1139	132	26	5	0
	Deep Header	30847	30847	2448	519	56	37
	DNSBL	543631	543631	51217	11252	572	63
	Domain Black	18633	18633	0	0	0	0
	Forged IP	102732	102732	9141	3651	165	0
	FortiGuard AntiSpam	1803730	1803730	169657	36850	2373	190
	Heuristic	28662	28662	3807	544	53	10
	Image Spam	32045	32045	4268	1052	62	4
	Recipient Verification	2620121	2620121	245809	69303	3865	329
	Sender Reputation	1190749	1190749	83725	16009	598	20
	Session Domain	6336056	6336056	1182981	253449	21883	1291
	SURBL	133459	133459	23816	3839	253	114
	System Black	551092	551092	13392	2126	186	30
	User Black	120513	120513	15482	3404	345	15
	Virus as Spam	2753	2753	605	31	9	0
	Subtotal	**42132513**	**42132513**	**2551841**	**545675**	**38194**	**3426**
		80.05%	**80.05%**	**60.37%**	**62.83%**	**62.65%**	**61.95%**
Virus Infected		1846	1846	177	6	1	0
		0%	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**
Total		**52632822**	**52632822**	**4226992**	**868443**	**60963**	**5530**

11.1.22. O detalhamento de toda a infra-estrutura de TI e dos Sistemas de Informação em produção, se encontram descrito no Anexo II – Ambiente Tecnológico do CNPq.

11.2. VOLUME DO ATENDIMENTO REMOTO

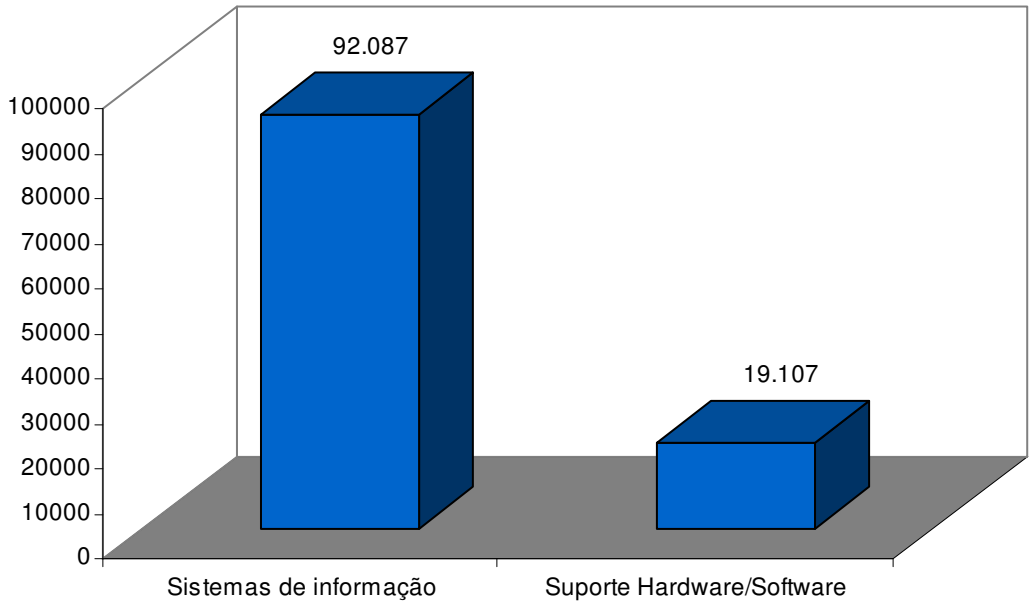
11.2.1. As demandas por serviços de atendimento remoto, somaram, no período de 12 meses, entre Agosto de 2008 e Julho de 2009, o total de 111.194 atendimentos, incluindo-se telefonemas, mensagens por e-mails e *webchat*. A média mensal neste mesmo período foi de 9.210 atendimentos. O gráfico, a seguir, apresenta a distribuição mensal dos atendimentos realizados no período de Agosto de 2008 a Julho de 2009.

Total Mensal - Atendimento Remoto
Período Agosto 2008 à Julho 2009

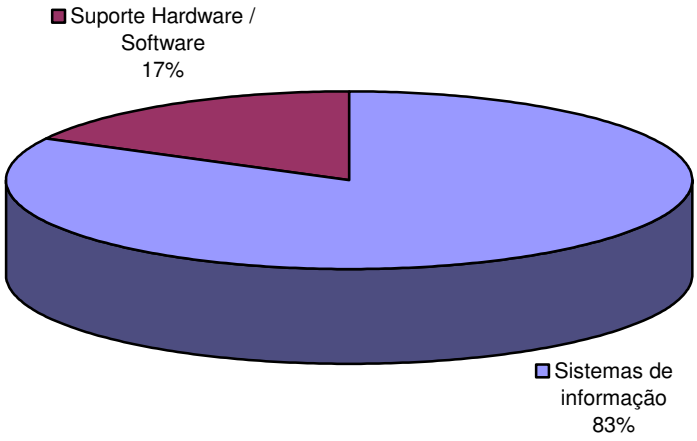


11.2.2. O CNPq possui grande parte dos seus processos internos e serviços disponibilizados aos pesquisadores informatizados. Assim, o volume de chamados ao atendimento remoto tem se concentrado no suporte aos Sistemas de Informação do Conselho. O gráfico a seguir apresenta a distribuição do atendimento entre Sistemas de Informação e Suporte de Hardware/Software.

Total de Atendimento Remoto
Período Agosto 2008 à Julho 2009

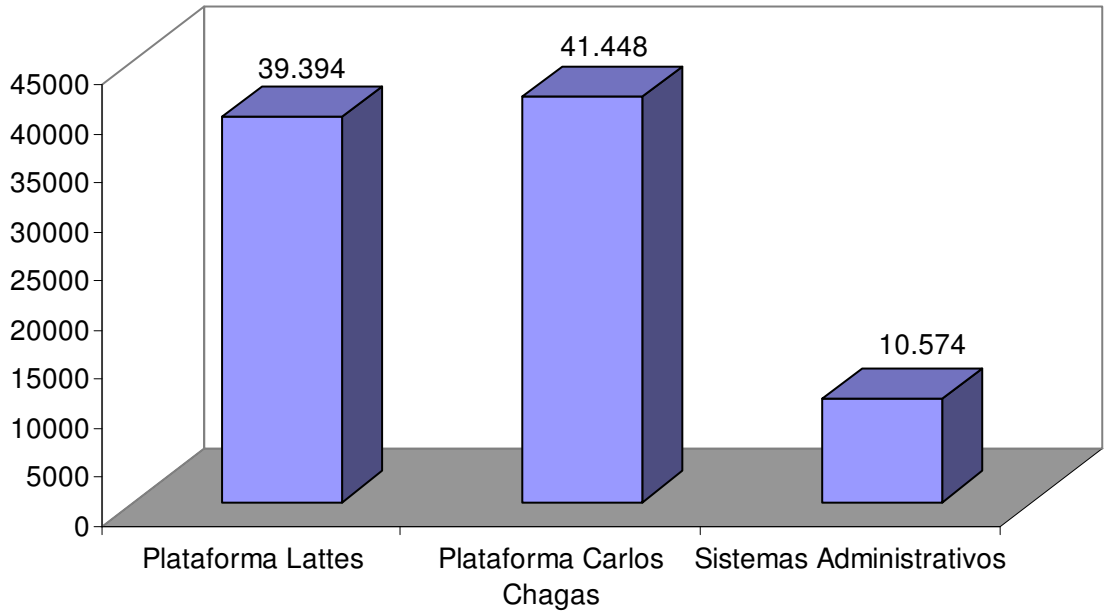


Distribuição Percentual do Atendimento Remoto - Período Agosto/2008 a Julho 2009

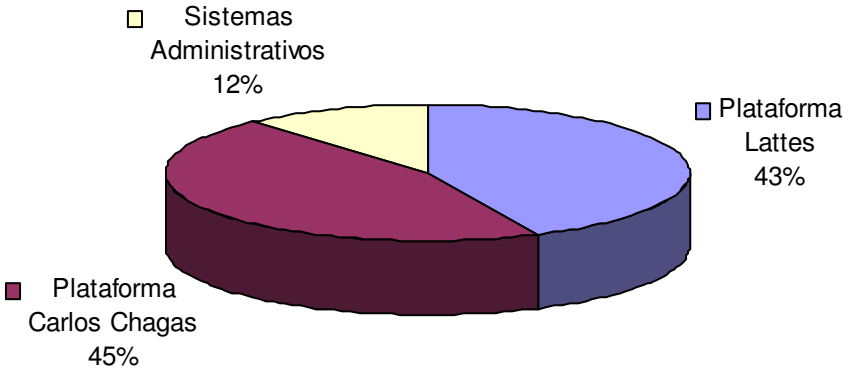


11.2.3. Entre os atendimentos realizados para os Sistemas de Informação, o maior volume se refere às Plataformas Carlos Chagas e Lattes, que são utilizadas tanto pelo corpo técnico do CNPq quanto por pesquisadores e gestores de Instituições de Ensino Superior, Institutos de Pesquisa e Órgão de Governo. Os gráficos abaixo apresenta a distribuição de chamados ao atendimento remoto por Sistema de Informação.

Atendimento Remoto por Sistemas de Informação
Período Agosto/2008 a Julho/2009



Percentual de Atendimento Remoto - Sistemas de Informação -
Período Agosto 2008 à Julho 2009

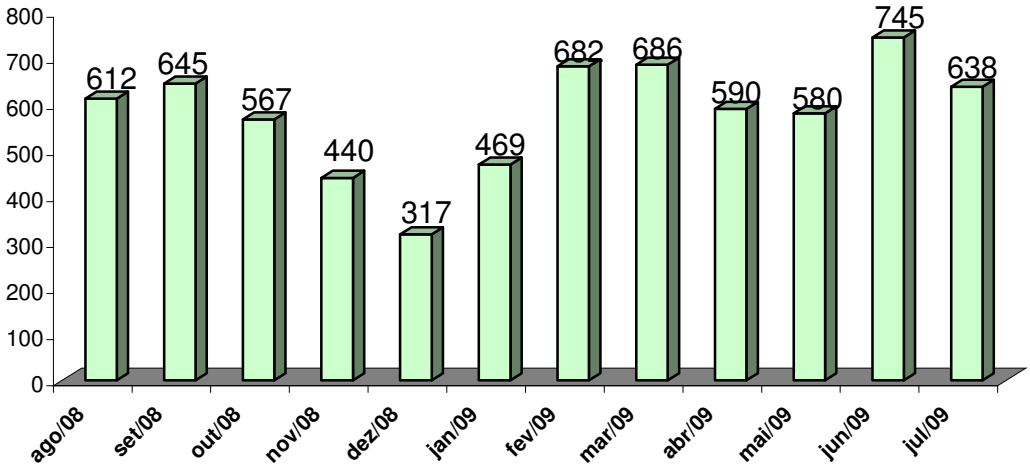


11.2.4. O detalhamento das informações acima apresentadas sobre o Atendimento Remoto se encontra no Anexo IX – Estatísticas sobre o Atendimento Remoto, Presencial e Movimentações e Instalações, deste Edital.

11.3. VOLUME DO SUPORTE PRESENCIAL

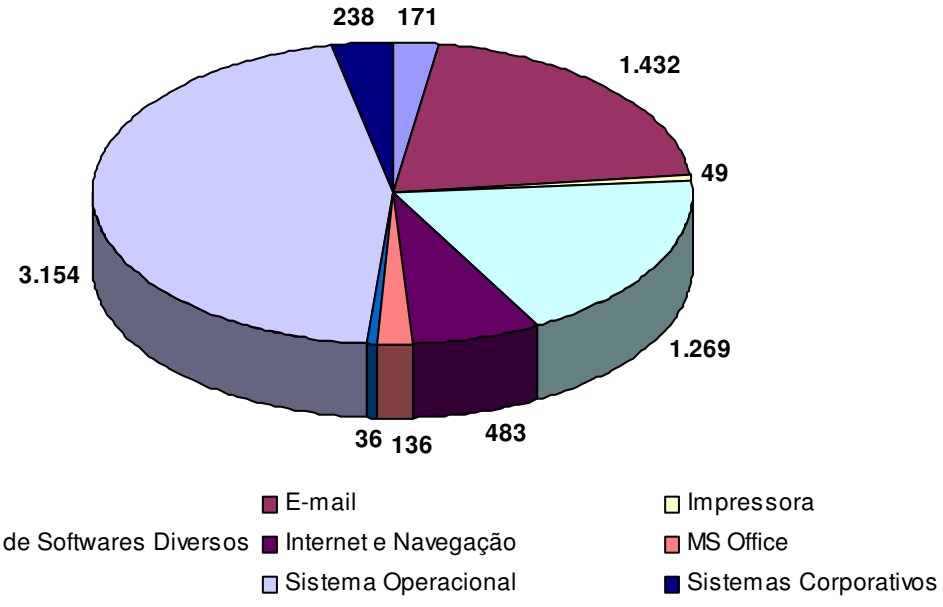
11.3.1. A quantidade de demandas por serviços de suporte presencial, atingiu, no período de 12 meses, entre Agosto de 2008 e Julho de 2009, o total de 6.968 atendimentos. A média mensal no período foi de cerca de 580 atendimentos. O gráfico, a seguir, apresenta a distribuição mensal dos atendimentos realizados no período de Agosto de 2008 a Julho de 2009.

Total Mensal do Atendimento Presencial
Período de Agosto/2008 a Julho 2009



11.3.2. O gráfico a seguir apresenta o total de atendimentos pelo suporte presencial por tipo de problema.

Total do Atendimento Presencial por Tipo de Problema
Período de Agosto/2008 a Julho 2009



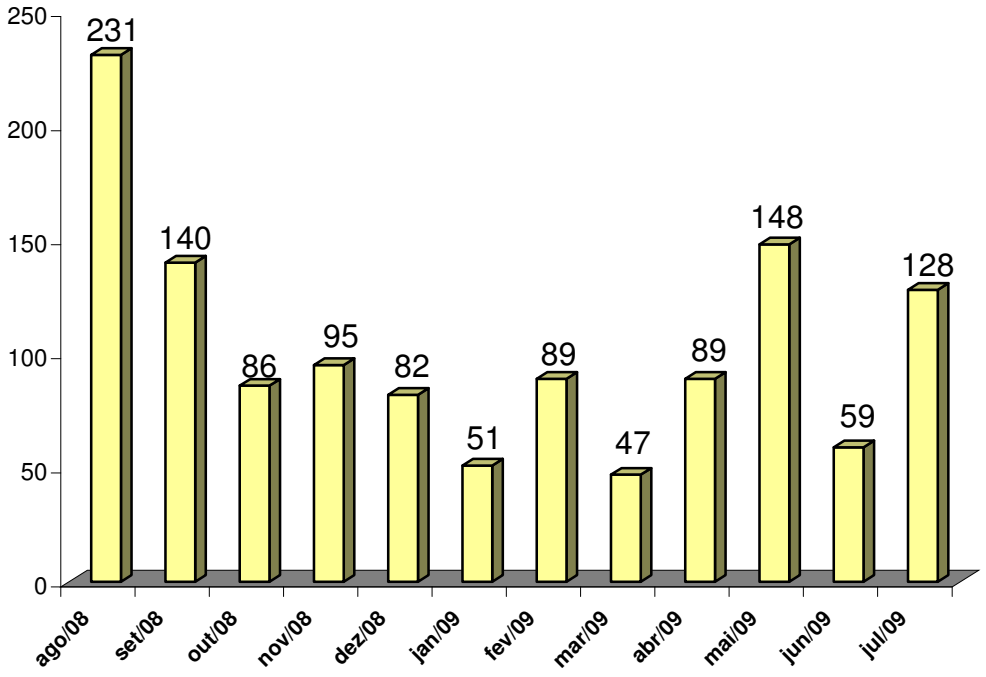
11.3.3. A maior parte do suporte presencial se refere a problemas com sistemas opercionais e clientes de E-mail. O detalhamento das informações acima apresentadas sobre o Atendimento Presencial se encontra no Anexo IX – Estatísticas sobre o Atendimento Remoto, Presencial e Movimentações e Instalações, deste Edital.

11.4. VOLUME DE INSTALAÇÕES E REMANEJAMENTOS

11.4.1. As atividades de instalação e remanejamento de microcomputadores, impressoras, scanners e periféricos, totalizou em 12 meses, de Agosto de 2008 a Julho de 2009, 1.245 equipamentos.

11.4.2. O gráfico abaixo apresenta a distribuição mensal da instalação desses equipamentos.

Total de Instalações/Movimentações
Período de Agosto/2008 a Julho 2009



11.4.3. A maior parte de instalações/movimentações se referem a estações de trabalho. O detalhamento das informações acima apresentadas sobre Instalações / Movimentações se encontra no Anexo IX – Estatísticas sobre o Atendimento Remoto, Presencial e Movimentações e Instalações, deste Edital.

11.5. FORNECEDORES E GARANTIDORES

11.5.1. A CGINF geri contratos com empresas prestadoras de serviço para as atividades de manutenção de seu parque computacional, infra-estrutura de TI e sistemas de informação.
11.5.2. Atualmente, são geridos cerca de 22 contratos com fornecedores, garantidores e prestadores de serviço da área de TI.
11.5.3. A CGINF fornecerá à CONTRATADA, quando da etapa de Transição dos Serviços para a execução do Contrato, as informações necessárias à abertura e acompanhamento dos chamados junto aos fornecedores e garantidores de serviços, equipamentos e softwares utilizados na rede CNPq, tais como descrição do serviço ou equipamento, empresa contratada, número do contrato, vigência, forma de contato e níveis de serviço contratados.

12. MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. LOTE 1: CENTRAL DE SERVIÇOS

12.1.1. A equipe da CONTRATADA deverá executar as atividades descritas para a Central de Serviços, observando os indicadores de serviço e efetuando a entrega dos resultados e produtos, dentro dos prazos estabelecidos pela CONTRATANTE;
12.1.2. Ao final de cada período, os indicadores de serviço serão apurados e os produtos e resultados avaliados;
12.1.3. Caso os indicadores apurados não estejam de acordo com o estabelecido no Acordo de Nível de Serviço ou os produtos previstos não sejam entregues e aprovados pela CGINF, serão aplicadas as penalidades e sanções previstas;
12.1.4. Os valores referentes às penalidades previstas serão aplicadas no mês subseqüente ao da apuração.
12.1.5. Caso o período de apuração se refira ao último mês de vigência do contrato, serão abatidos do valor a ser pago pelos serviços prestados, as penalidades referentes ao mês anterior e ao mês de encerramento do contrato.

12.2. LOTE 2: SUPORTE PRESENCIAL, INSTALAÇÔES E MOVIMENTAÇÔES

12.2.1. SERVIÇO DE SUPORTE PRESENCIAL

12.2.2. A equipe da CONTRATADA executará as atividades descritas para os Serviços de Suporte Presencial, observando os indicadores de serviço e efetuando a entrega dos resultados e produtos dentro dos prazos estabelecidos pela CONTRATANTE;
12.2.3. Ao final de cada período, os indicadores de serviço serão apurados e os produtos e resultados avaliados;

12.2.4. Caso os indicadores apurados não estejam de acordo com o estabelecido no Acordo de Nível de Serviço ou os produtos previstos não sejam entregues e aprovados pela CGINF, serão aplicadas as penalidades e sanções previstas;

12.2.5. Os valores referentes às penalidades previstas serão aplicadas no mês subseqüente ao da apuração.

12.2.6. Caso o período de apuração se refira ao último mês de vigência do contrato, serão abatidos do valor a ser pago pelos serviços de Central, as penalidades referentes ao mês anterior e ao mês de encerramento do contrato.

12.2.7. SERVIÇO DE INSTALAÇÔES/MOVIMENTAÇÔES

12.2.7.1. Os quantitativos estimados neste Projeto Básico/Memorial Descritivo para os serviços de Instalação/Movimentação de equipamentos, representam somente uma quantidade máxima a ser contratada. A efetiva determinação do quantitativo e das demais condições de prestação dos serviços se dará mediante Ordens de Serviço emitidas pela CGINF, de acordo com a demanda por serviços de atendimento.

12.2.7.2. Estes serviços serão executados com base em Ordens de Serviço (OS), que serão considerados adendos ao contrato firmado entre o CNPq e a CONTRATADA, nas quais serão detalhados não somente os quantitativos, mas também as características dos serviços a serem executados, prazos e locais de execução, requisitos de disponibilidade do serviço e acordos de níveis de serviço.

12.2.7.3. O aceite e posterior pagamento dos serviços executados não eximem a CONTRATADA das responsabilidades quanto às garantias específicas associadas a cada serviço desenvolvido e estabelecido na OS.

12.2.7.4. O modelo de Ordem de Serviço (OS) a ser adotado se encontra no Anexo V.

13. TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS

13.1. LOTE 1: CENTRAL DE SERVIÇOS

13.1.1. A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que o repasse de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteça de forma precisa e responsável.

13.1.2. O início da prestação dos serviços deverá prever as seguintes atividades:

Prazo Máximo (em dias Corridos)	Cronograma de Atividade da Prestação dos Serviços de CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI (LOTE 1)	Responsável
D	Assinatura do contrato.	CNPq e CONTRATADA
D+1	Fornecimento da relação e perfis profissionais de todos os técnicos que vinham desenvolvendo as atividades de Atendimento Remoto para o CNPq para eventual absorção pela CONTRATADA.	CNPq
D+10	Entrega da relação de funcionários da CONTRATADA que irão prestar os serviços no período contratado, juntamente com os	CONTRATADA

	documentos comprobatórios de vínculo empregatício, experiência, qualificações e certificações exigidas para cada perfil profissional.	
D+11	Inicio oficial da prestação dos serviços	CNPq e CONTRATADA

13.1.3. Caso a data prevista para conclusão da atividade ocorra em feriado ou final de semana, deverá ser considerado como data limite o primeiro dia útil após a data prevista.

13.1.4. Caso a relação dos funcionários devidamente capacitados para a prestação dos serviços, não sejam apresentados pela CONTRATADA à CGINF em até 10(dez) dias após a assinatura do Contrato, este será considerado nulo e a contratação será automaticamente cancelada.

13.1.5. A CONTRATADA terá 90(noventa) dias após a assinatura do Contrato para implantar a Gestão de Incidentes, Problemas, Mudanças e Acordos de Nível de Serviço.

13.1.6. Será adotado como período de estabilização os primeiros 90 dias de operação dos serviços, período no qual os indicadores poderão ser flexibilizados e ajustados, desde que em comum acordo entre as partes. Após este período será assinado o Acordo de Níveis de Serviços (SLA) definitivo.

13.2. LOTE 2: SUPORTE PRESENCIAL E INSTALAÇÕES/MOVIMENTAÇÕES

13.2.1. A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que o repasse de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteça de forma precisa e responsável.

13.2.2. O início da prestação dos serviços deverá prever as seguintes atividades:

Prazo Máximo (em dias Corridos)	Cronograma de Atividade da Prestação dos Serviços de SUPORTE PRESENCIAL E INSTALAÇõES/MOVIMENTAÇõES	Responsável
D	Assinatura do contrato.	CNPq e CONTRATADA
D+1	Fornecimento da relação e perfis profissionais de todos os técnicos que vinham desenvolvendo as atividades de Suporte Presencial para o CNPq para eventual absorção pela CONTRATADA.	CNPq
D+10	Entrega da relação de funcionários da CONTRATADA que irão prestar os serviços, juntamente com os documentos comprobatórios de vínculo empregatício, experiência, qualificações e certificações exigidas para cada perfil profissional.	CONTRATADA
D+11	Inicio oficial da prestação dos serviços	CNPq e CONTRATADA

13.2.3. Caso a data prevista para conclusão da atividade ocorra em feriado ou final de semana, deverá ser considerado como data limite o primeiro dia útil após a data prevista.

13.2.4. Caso a relação dos funcionários devidamente capacitados para a prestação dos serviços, não sejam apresentados pela CONTRATADA ao CNPq em até 10(dez) dias após a assinatura do Contrato, este será considerado nulo e a contratação será automaticamente cancelada.

13.2.5. Será adotado como período de estabilização os primeiros 90 dias de operação dos serviços, período no qual os indicadores poderão ser flexibilizados e ajustados, desde que em comum acordo entre as partes. Após este período será assinado o Acordo de Níveis de Serviços (SLA) definitivo.

14. ESTIMATIVA DE PREÇO MÁXIMO DOS SERVIÇOS

14.1. As quantidades abaixo expressas para os serviços instalações/movimentações são meramente estimativas e podem, a critério do CNPq, ser alteradas, para mais ou para menos, respeitados os limites legais.

LOTE	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO		QUANTIDADE ESTIMADA ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL
1	CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI		12 meses	R$ 246.292,72	R$ 246.292,72	R$ 2.955.512,64
	VALOR TOTAL ANUAL POR EXTENSO DO LOTE 01 =>		Dois milhões, novencetos e cinqüenta e cinco mil, quinhentos e doze reais e sessenta e quatro centavos			
2	SUPORTE PRESENCIAL		12 meses	R$ 105.912,74	R$ 105.912,74	R$ 1.270.952,91
	INSTALAÇÕES/ MOVIMENTAÇÕES	Estação de Trabalho	1.160	R$ 23,37	R$ 27.104,04	R$ 325.248,53
		Impressora	50	R$ 23,37	R$ 1.168,28	R$ 14.019,33
		Scanner ou Periférico	40	R$ 23,37	R$ 934,63	R$ 11.215,47
		Ponto Elétrico	190	R$ 22,57	R$ 4.288,04	R$ 51.456,43
		Ponto Lógico	380	R$ 22,57	R$ 8.576,08	R$ 102.912,87
	Valor Total Global do Lote 02 =>					R$ 1.775.805,54
	VALOR TOTAL ANUAL POR EXTENSO DO LOTE 02 =>		Hum milhão, setecentos e setenta e cinco mil, oitocentos e cinco reais e cinqüenta e quatro centavos			
VALOR GLOBAL ANUAL MÉDIO ESTIMADO DOS LOTES 01 E 02 =>			R$ 4.731.318,24			

15. PREÇO A SER PROPOSTO

15.1. O total de postos de serviços a serem contratados é de 13(treze) empregados para o Lote 01 e 16(dezesseis) empregados para o Lote 02, obedecidos os requisitos mínimos específicos e observados os salários paradigmas definidos para os respectivos postos, na forma do seguinte quadro.

Quantidade Estimativa de Vagas	Postos de Serviços	Salário Paradigma *R$*
LOTE 01 – CENTRAL DE SERVIÇOS		
10	**OPERADOR DA CENTRAL DE SERVIÇOS**	**R$ 1.100,00 Fonte: Salário Mensal de Referência**
01	**SUPERVISOR DA CENTRAL DE SERVIÇOS**	**R$ 2.500,00 Fonte: Salário Mensal de Referência**
02	**ESPECIALISTA ITIL**	**R$ 7.000,00 Fonte: Salário Mensal de Referência**
LOTE 02 – SUPORTE PRESENCIAL, INSTALAÇÕES		
14	**TÉCNICO DE SUPORTE PRESENCIAL**	**R$ 1.300,00 Fonte: Salário Mensal de Referência**
02	**SUPERVISOR DE SUPORTE PRESENCIAL**	**R$ 2.500,00 Fonte: Salário Mensal de Referência**

16. CONDIÇÕES GERAIS

16.1. TESTE DE CONFORMIDADE

16.1.1. Para fins de resguardar a segurança da futura contratação, dentro do previsto no Art. 37 inciso XXI da Constituição Federal, a licitante vencedora, deverá realizar os Testes de Conformidade, no qual será designada pelo CNPq uma equipe técnica que acompanhará a licitante em todas as etapas do teste.

16.1.2. Os Testes de Conformidade serão realizados em sessão aberta, a partir das 09:30 horas do primeiro dia útil após a convocação do CNPq. A execução do Teste será de responsabilidade da licitante classificada.

16.1.3. A licitante classificada terá um prazo de até 5 (cinco) dias úteis, após a convocação do CNPq, sob pena de desclassificação pelo não cumprimento do prazo.

16.1.4. As empresas participantes do certame licitatório, não classificadas, poderão acompanhar os testes em lugar determinado pela comissão técnica. Sendo que cada empresa poderá ter apenas um representante legal acompanhando os testes.

16.1.5. Ao final do Teste de Conformidade, deverá ser gerado um relatório contendo as observações feitas pela equipe do CNPq envolvida nos Testes de Conformidade, devendo conter ainda atividades executadas, análise dos ambientes instalados, itens testados, resultado dos testes. No relatório deverão ser registrados os resultados obtidos bem como a indicação pelo CNPq da aprovação ou reprovação da solução ofertada.

16.1.6. A licitante classificada que não atender a qualquer um dos itens descritos no Roteiro Obrigatório do Teste de Conformidade, será automaticamente desclassificada. Será, então, convocada a licitante com menor preço, classificada em segundo lugar, a partir da notificação formal do Pregoeiro, para participar da fase de Testes de Conformidade, devendo ter os mesmos prazos para a realização do Teste, e assim em diante, até a homologação formal do Teste.

16.1.7. Será considerada apta a fase de habilitação a licitante cuja solução tenha obtido êxito conforme resultado de aprovação dos Testes de Conformidade.

16.2. Teste de Conformidade para o Lote 1: Central de Serviços de TI

16.2.1.1. Como critério para avaliação do Teste de Conformidade para o Lote 1 serão realizados testes funcionais, contidos no Roteiro Obrigatório descrito abaixo, que estão em conformidade com as especificações técnicas constantes do item 5 - SOLUÇÂO DE GESTÂO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI, do presente Projeto Básico/Termo de Referência.

16.2.1.2. Para a realização dos Testes de Conformidade, a licitante deverá realizar a comprovação de forma prática, clara e inequívoca, do Roteiro Obrigatório:

16.2.1.2.1. A licitante deverá executar o Roteiro como um teste funcional da solução, seguindo obrigatoriamente todos os passos descritos no fluxo de processos fictício a seguir:

16.2.1.2.2. O Teste será composto a partir da abertura de uma solicitação de Mudança;

16.2.1.2.2.1. A partir do CMDB:

16.2.1.2.2.1.1. reconhecer um usuário;

16.2.1.2.2.1.2. reconhecer automaticamente todos os IC´s associados para esse usuário;
16.2.1.2.2.1.3. Reconhecer um SLA associado à esse usuário;
16.2.1.2.2.1.4. Reconhecer automaticamente as categorias e prioridades associadas;
16.2.1.2.2.2. Associar um workflow de/com:
16.2.1.2.2.2.1. Pelos menos 5 tarefas,
16.2.1.2.2.2.2. Cada tarefa com 4 estágios,
16.2.1.2.2.2.3. Pelo menos uma caixa de decisão com as alternativas (sim/não/rollback);
16.2.1.2.2.2.4. Será possível alterar de forma dinâmica o fluxo criando rotas alternativas.
16.2.1.2.2.2.5. A descrição do fluxo acima ficará a cargo da licitante, contanto que as regras de construção acima sejam seguidas.

16.3. Teste de Conformidade para o Lote 2: Suporte Presencial e Instalações/Movimentações de Equipamentos

16.3.1.1. Como critérios para avaliação do Testes de Conformidade para o Lote 2, serão realizados testes de conhecimentos em instalação de softwares que compõem o ambiente de TI do CNPq, conforme descrito no Anexo II – AMBIENTE TECNOLÓGICO DO CNPq.
16.3.1.2. Para a realização dos Testes de Conformidade, a licitante deverá realizar a comprovação de forma prática, clara e inequívoca, do Roteiro Obrigatório:
16.3.1.2.1. O Teste será composto pela instalação e configuração de um desktop, com processador Intel e 1GB de RAM, a ser fornecido pelo CNPq :
16.3.1.2.1.1. A partir do equipamento formatado e sem Sitema Operacional, deverão ser instalados os seguintes sofwtares, a serem fornecidos pelo CNPq:
16.3.1.2.1.1.1. Sistema operacional Windows XP
16.3.1.2.1.1.2. Pacotes de escritório Microsoft Office 2000 e BrOffice
16.3.1.2.1.1.3. Navegadores Internet Explorer e Mozilla Firefox
16.3.1.2.1.1.4. Cliente de e-mail Mozilla Thuderbird
16.3.1.2.1.1.5. Compactador de arquivos PowerArchive2001
16.3.1.2.1.1.6. Visualizador de arquivos PDF Adobe Reader
16.3.1.2.1.1.7. Comunicação externa Microsoft SNA Server Client e Extra
16.3.1.2.1.1.8. Software antivírus Trend Micro Officescan Cliente
16.3.1.2.1.1.9. Plugins Flash e Java
16.3.1.2.1.1.10. Cliente de Banco de Dados Oracle 10
16.3.1.2.1.1.11. Software de atendimento remoto UltraVNC Client
16.3.1.2.1.1.12. Ferramenta de apoio BDE Borland Delphi 5
16.3.1.2.1.1.13. Ferramenta de impressão de PDF FreePDF
16.3.1.2.1.1.14. A seqüência de instalação dos softwares ficará a cargo da licitante, contanto que ao final das instalações, todos os softwares estejam em perfeito funcionamento.

16.4. CONDIÇÕES PARA INÍCIO DA PRESTAÇÂO DOS SERVIÇOS

16.4.1. Após a assinatura do instrumento contratual, a CONTRATADA terá 10 dias corridos para apresentar a relação dos funcionários, por perfil profissional, que irão executar os serviços objeto do contrato, acompanhada das devidas

comprovações e em conformidade com os requisitos descritos no item 11 deste Projeto Básico/Memorial Descritivo.

16.4.2. As comprovações serão realizadas mediante a apresentação pela CONTRATADA dos seguintes documentos :

16.4.2.1. Currículo do funcionário com a comprovação da experiência profissional requerida para o perfil;

16.4.2.2. Cópia autenticada do contrato de trabalho ou da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), comprovando o vínculo com a CONTRATADA;

16.4.2.3. Cópia do diploma ou histórico escolar atualizado, comprovando a formação requerida para o perfil;

16.4.2.4. Cópias das certificações requeridas.

16.4.3. A falta da apresentação, no prazo estabelecido neste item, da relação dos profissionais e dos documentos comprobatórios, atestando a capacidade técnico-profissional da CONTRATADA para a execução dos serviços, implicará na nulidade e rescisão imediata do Contrato e na convocação da classificada subseqüente no certame.

17. VISTORIA

17.1. A licitante deverá, obrigatoriamente e sob pena de ser inabilitada, vistoriar as instalações do CNPq no endereço abaixo relacionado, visando o esclarecimento de dúvidas sobre a execução dos serviços, ambiente computacional do CNPq e elaboração adequada de sua proposta.

17.2. Edifício Sede do CNPq, no endereço SEPN Quadra 507, Bloco B, Térreo, Coordenação Geral de Informática – CGINF/DPH.

17.3. As vistorias serão realizadas de acordo com os seguintes termos e condições:

a) As licitantes deverão solicitar o agendamento da vistoria junto à Coordenação de Suporte à Infra-estrutura e Usuário (COSUI/CGINF), nos telefones (61) 2108-9110 e (61) 2108-9118, e-mail: cginf@cnpq.br;

b) É de responsabilidade da licitante o fornecimento de informações corretas para fins de resposta à solicitação de vistoria, estando o CNPq desobrigado de sanar quaisquer falhas oriundas destas informações.

c) A licitante deverá indicar um preposto para realização da vistoria e recebimento da Declaração de Vistoria, de acordo com o modelo constante do Anexo VIII deste Edital.

18. VIGÊNCIA

O contrato deve ser formalizado no prazo de 12 (doze) meses. Caso se verifique que é vantajoso para a administração pública, sob análise do gestor do contrato, o mesmo poderá ser renovado, desde que não ultrapasse um total de 60 (sessenta) meses.

19. DOS DEVERES DO CONTRATANTE

Na execução do objeto do contrato, obriga-se o CONTRATANTE a:

19.1. O CNPq deverá nomear um gestor para acompanhar a execução do contrato, que se tornará responsável pelo fiel cumprimento do mesmo e seus elementos integrantes.

19.2. São suas obrigações receber e atestar as notas fiscais sobre o faturamento dos serviços prestados, bem como verificar e qualidade dos serviços por meio de relatórios que comprovem os acordos de níveis de serviços. Este gestor será também responsável por encaminhar as notas fiscais para pagamento segundo os procedimentos internos do CNPq.

19.3. Serão, também, obrigações contratuais do CNPq:

a) Disponibilizar ambiente, espaço físico, estações de trabalho com computadores ligados à rede e ramais para os técnicos da(s) CONTRATADA(s), alocados nas dependências do CNPq;

b) Disponibilizar acesso aos sistemas internos da rede do CNPq, necessários a execução das atividades de suporte;
c) Solicitar a substituição de técnico(a) que tenha infringido as normas, ainda que em parte, dos itens indicados no item "Obrigações da CONTRATADA";
d) Permitir acesso dos empregados da(s) CONTRATADA(s) às suas dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação para a execução dos serviços;
e) Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos empregados da(s) CONTRATADA(s) ou por seu preposto;
f) Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas as formalidades e exigências do contrato;
g) Exercer a fiscalização dos serviços prestados;
h) Comunicar oficialmente à(s) CONTRATADA(s) quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;
i) Avaliar o relatório mensal dos serviços executados pela(s) CONTRATADA(s), observando os indicadores e metas de nível de serviço alcançados;
j) Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos no edital e seus anexos, solicitando à(s) CONTRATADA(s) as substituições e os treinamentos que se verificarem necessários.

20. DOS DEVERES DA CONTRATADA

Na execução do objeto do contrato, obriga-se a CONTRATADA a::

20.1. O início da prestação dos serviços está condicionado ao que está especificado no item 14 – Transição dos serviços.
20.2. A Solução de Gestão da Central de Serviços deverá ser utilizada pela CONTRATADA para registrar todos os incidentes, solicitações de serviços e atendimentos realizados.
20.3. A CONTRATADA para a prestação dos serviços do Lote 2: Central de Serviços, será responsável por disponibilizar a Solução de Gestão da Central de Serviços, para utilização no CNPq durante toda a vigência do Contrato e fornecer ao CNPq, em meio magnético, sempre que solicitado, todas as informações relacionadas à prestação dos serviços, armazenadas na sua Solução de Gestão da Central de Serviços.
20.4. Os níveis de serviço devem ser respeitados na sua completude, sob pena de aplicação de penalidades, conforme descreve o item 17 – Sanções.
20.5. Serão, também, obrigações contratuais da CONTRATADA:
a) Utilizar adequadamente a Solução de Gestão da Central de Serviços em função dos processos descritos para a gerência de incidentes e *Service Desk*;
b) Zelar pelos equipamentos de informática a serem utilizados pelos profissionais alocados para a prestação dos serviços no ambiente do CNPq, devendo se incumbir pelo ressarcimento de danos que porventura sejam causados em virtude de mau uso;
c) Manter os seus empregados devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências do CNPq;
d) Os técnicos alocados deverão sujeitar-se à todas as formas de controles de acesso às dependências do CNPq, tal como o uso de crachá de identificação, atendimento aos horários de expediente, vistoria de objetos que esteja portando, etc.
e) Prestar os serviços com pessoal adequadamente capacitado nos locais e instalações determinadas pela CNPq;
f) Re-executar serviços nos prazos estabelecidos, quando apresentarem padrões de qualidade inferiores aos definidos, sem ônus adicionais para o CNPq;

g) Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação junto ao CNPq, incluindo a atualização de documentos de controle da arrecadação de tributos e contribuições federais e outras legalmente exigíveis;
h) A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CNPq a tais documentos. A CONTRATADA obriga-se a fazer com que os técnicos que venham a prestar serviços nas dependências do CNPq ou fora dela, assinem o Termo de Sigilo, cujo formato será fornecido pela CGINF, antes do início da prestação dos serviços;
i) Encaminhar à CGINF, antes da data de início da realização dos serviços, relação nominal dos empregados que atuarão junto ao CNPq, indicando CI e CPF e área de atuação;
j) Indicar profissional para atuar como preposto e gerenciar os empregados envolvidos na execução dos serviços;
k) Cuidar para que o preposto indicado mantenha permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas relativas à execução dos serviços pelos empregados; e comande, coordene e controle a execução dos serviços contratados;
l) Promover treinamento e reciclagem dos empregados que prestam serviços ao CNPq, de acordo com as necessidades do serviço e sempre que o gestor do contrato por parte do CNPq entender conveniente à adequada execução dos serviços contratados;
m) Responsabilizar-se pelo transporte do seu pessoal até o local de trabalho, por meios próprios ou mediante vale transporte, inclusive em casos de paralisação dos transportes coletivos;
n) Providenciar a imediata substituição de qualquer empregado considerado inadequado à execução dos serviços contratados;
o) Cuidar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do CNPq sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade;
p) Sempre que houver substituição de empregado(s), a CONTRATADA deverá remeter ao CNPq, tempestivamente, lista atualizada dos empregados, indicando CI, CPF e área de atuação;
q) Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou acometidos de mal súbito;
r) Pagar o salário dos seus empregados, bem como recolher, no prazo legal, os encargos sociais devidos;
s) Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o CNPq;
t) Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência do CNPq;
u) Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;

v) Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens de propriedade do CNPq ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus empregados durante a execução dos serviços;
w) Permitir auditoria on-line, inclusive com a possibilidade dos atendimentos serem monitorados para verificação de procedimentos;
x) Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com uma equipe de técnicos da CGINF. A CGINF fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta da reunião;
y) Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objetos do contrato dentro dos acordos de níveis de serviços estabelecidos;
z) Encaminhar mensalmente as faturas dos serviços prestados;
aa) Obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de tecnologia da informação do CNPq.

21. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

O contrato terá vigência a partir de sua assinatura e vigerá pelo prazo de **12 (doze) meses**, conforme previsto em cláusula específica do instrumento contratual.

22. CONDIÇÕES PARA INÍCIO DA PRESTAÇÂO DOS SERVIÇOS

22.1. Após a assinatura do instrumento contratual, a CONTRATADA terá 10 dias corridos para apresentar a relação dos funcionários, por perfil profissional, que irão executar os serviços objeto do contrato, acompanhada das devidas comprovações e em conformidade com os requisitos descritos no item 11 deste Projeto Básico/Memorial Descritivo.

22.1.1. As comprovações serão realizadas mediante a apresentação pela CONTRATADA dos seguintes documentos :

22.1.1.1. Currículo do funcionário com a comprovação da experiência profissional requerida para o perfil;

22.1.1.2. Cópia autenticada do contrato de trabalho ou da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), comprovando o vínculo com a CONTRATADA;

22.1.1.3. Cópia do diploma ou histórico escolar atualizado, comprovando a formação requerida para o perfil;

22.1.1.4. Cópias das certificações requeridas.

22.1.2. A falta da apresentação, no prazo estabelecido neste item, da relação dos profissionais e dos documentos comprobatórios, atestando a capacidade técnico-profissional da CONTRATADA para a execução dos serviços, implicará na nulidade e rescisão imediata do Contrato e na convocação da classificada subseqüente no certame.

23. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Os pagamentos devidos, em decorrência das obrigações assumidas, serão efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a comprovação, por parte da CONTRATADA, em conformidade com as condições estabelecidas no instrumento contratual.

23. DA GARANTIA CONTRATUAL

23.1. Para garantia do integral cumprimento de suas obrigações, a CONTRATADA deverá prestar, no ato da assinatura do instrumento contratual, garantia no valor correspondente a 10% (dez por cento) do valor do contrato, com validade de 03(três) meses após o término da sua vigência, cabendo à mesma optar por uma das seguintes modalidades:

a) caução em dinheiro ou título da dívida pública;
b) fiança bancária;

c) seguro-garantia.

23.2.. A garantia deverá ser renovada a cada prorrogação efetivada no contrato.

23.3. A garantia contratual só será liberada ante a comprovação de que a Contratada executou fielmente os serviços decorrentes da contratação.

24. DO RECEBIMENTO DO OBJETO, DA FISCALIZAÇÃO E DO GERENCIAMENTO DO CONTRATO

24.1. As obrigações assumidas deverão ser executadas fielmente pelas partes, de acordo com as condições avençadas e as normas legais pertinentes, respondendo cada uma pelas conseqüências de sua inexecução total ou parcial.

24.2. Executado o objeto contratual, será ele recebido em conformidade com as disposições contidas nos arts. 73 a 76, da Lei 8.666/93. O CONTRANTE rejeitará, no todo ou em parte, a execução do objeto em desacordo com as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

24.3. A execução do objeto será fiscalizada e gerenciada por representante do CONTRATANTE, especialmente designado para esse fim, a ser oportunamente indicado pela área gestora, doravante denominado simplesmente Unidade Fiscalizadora.

24.4. A *Unidade Fiscalizadora* do CONTRATANTE anotará em *registro próprio* todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto, sendo-lhe assegurada a prerrogativa de:

a) atestar as notas fiscais correspondentes à execução do objeto contratual;
b) solicitar à CONTRATADA e seus prepostos, ou obter da Administração, tempestivamente, todas as providências necessárias para a boa execução do objeto contratual;
c) emitir pareceres em todos os atos da Administração relativos à execução do objeto e, em especial, na aplicação das sanções estabelecidas, alterações e recomposição dos preços contratuais, se for o caso;
d) fiscalizar a execução do objeto contratado, de modo que sejam cumpridas integralmente as condições estabelecidas;
e) fiscalizar o cumprimento das obrigações e encargos sociais e trabalhistas pela CONTRATADA, compatível com os registros previstos, no que se refere à execução do contrato, e solicitar comprovante de quitação das obrigações e encargos;
f) determinar o que for necessário à regularização de faltas verificadas;
g) sustar os pagamentos das faturas, no caso de inobservância pela CONTRATADA de qualquer exigência sua;
h) documentar as ocorrências havidas, em registro próprio, firmado juntamente com o preposto da CONTRATADA;
i) assegurar de que o número e empregados, alocados ao serviço pela CONTRATADA, é suficiente para o bom desempenho dos serviços;
j) lavrar o termo de recebimento definitivo do objeto contratado.

24.5. A fiscalização exercida pelo CONTRATANTE não excluirá ou reduzirá a responsabilidade da CONTRATADA pela completa e perfeita execução do objeto contratual.

Brasília - DF, 28 de janeiro de 2010.

ROSITA ASSIS ROSA
Pregoeira Oficial
OI n.º 002/2009

APOIO:

ANA CONCEIÇÃO MUNIZ DA SILVA _____

ANDERSON MALTA DA SILVA _____

VERÔNICA FERREIRA SANTOS _____

ANEXO I-A

PREGÃO ELETRÔNICO n.º 063/2009
Processo n° 01300.001359/2009-6

Ambiente Tecnológico do CNPq

Os serviços deverão ser realizados considerando o ambiente atual e previsto para o CNPq, composto das seguintes tecnologias, entre outras:

1. Parque de Equipamentos

Encontra-se descrito nos quadros abaixo, a infra-estrutura de hardware em uso no CNPq.

1. PARQUE DE EQUIPAMENTOS			
Ativos	**Marca / Modelo**	**Descrição**	**Quantidade**
1.1 Servidores Rack	IBM / Xseries 235	Servidores com 1 / 2 proces. Intel Xeon 3,06Ghz, mem 1/3/4/6/8/12 GB e 3 / 6 HDs de 36/73/146 GB	18
	IBM / Xseries 365	Servidores com 4 proces. Intel Xeon MP 3,06Ghz, mem. 12/16 GB e 3 HDs de 36GB	4
	IBM / Xseries 346	Servidores com 2 proces.Intel Xeon DP 3,6Ghz , mem. 8/10 GB e 4 / 5 / 6 HDs de 73GB	6
	IBM / Xseries 3650	Servidores com 2 proces. Intel Xeon Dual Core 3,0 Ghz, mem. 12GB e 5 HDs de 73GB	49
1.2 Servidores Blade	IBM / Blade Center H	Servidor Blade com 03 lâminas com 2 proces. Quad Core de 2,66Ghz, mem 8GB	2
1.3 Storages	IBM / DS-4300	Storage SAN Fibre Channel 2 com 4,5 TB	1
	IBM / DS-4500	Storage SAN Fibre Channel 2 com 13,3 TB	1
	IBM / DS-4700	Storage SAN Fibre Channel 2 / 4 com 17,2 TB	1
	IBM / DS-4800	Storage SAN Fibre Channel 2 / 4 com 26,4 TB	1
1.4 Tape Library (Bibliotecas Robotizadas)	IBM / 3582-L23	Tape Library (Unidade de Fitas Robotizada) LTO-2 (2 drives)	1
	IBM / 3585-L72	Tape Library (Unidade de Fitas Robotizada) LTO-3 (6 drives)	1
1.5 Racks de Servidores	IBM / Netbay 42U	Racks p/Servidores/Libraries/Unid. Fita	4
	Black Box 42U	Racks p/Servidores/Libraries/Unid. Fita	5
1.6 Racks de Comunicação	Metal. Fina 44U	Rack 44U p/Ativos de Rede CNPq (CPD/507)	1
		Rack 44U p/Ativos de Rede CNPq (CPD/507)	1
	S.M. / 28 U	Rack 28U p/Equip. dos Links de Comunicação	1
	S.M. / 20U	Racks 20U p/Ativos de Rede CNPq (Pav. 507)	6
	S.M. / 40U	Rack 40U p/Ativos de Rede CNPq (CPD/509)	1
	S.M. / 40U	Rack 40U p/Ativos de Rede CNPq (CPD/509)	1
	S.M. / 40U	Racks 40U p/Ativos de Rede CNPq (Pav. 509)	6
	S.M. / 20U	Racks 20U p/Ativos de Rede CNPq (Cobert. 509)	1
	S.M. / 24U	Rack p/Ativo de Rede CNPq (Cerradão)	1
	S.M. / 40U e 18U	Racks 40U e 18U p/Ativos de Rede (REDECOMEP)	2
	S.M. / 40U e 36U	Racks 40U e 36U p/Ativos de Rede (INFOVIA)	2
1.7 Consoles	IBM / 1732 –1UX	Consoles 15" / 1U – p/Servidores IBM (CPD/507)	6
	Black Box / 724-746-550	Consoles 15" / 1U – p/Servidores IBM (CPD/507)	5
1.8 KVMs	APEX / 09N4290	KVM p/Console Serv. IBM (4 portas ITENS2)	1
	APEX / 09N4291	KVM p/Console Serv. IBM (8 portas ITENS2)	3

1. PARQUE DE EQUIPAMENTOS			
Ativos	**Marca / Modelo**	**Descrição**	**Quantidade**
	Black Box / 724 – 746 – 5500	KVM p/Console Serv. IBM (8 portas ITENS2)	5
	TRENDNET / TK 801R	KVM p/Console Serv. IBM (8 portas USB)	2
1.9 Switches Fibre Channel (FC)	IBM / 2109-F16	Switches FC-2 Mbps p/Rede SAN Remota 16 portas (IDC/RNP)	2
	IBM / 2005-B16	Switches FC-4 Mbps p/Rede SAN Local 16 portas (CPD/507)	6
1.10 Switches de Core	Allied Telesys SB AT4108-10	Concentradores da Rede Local CNPq/507 e 509	4
1.11 Switches de Acesso	Bay Networks / 350 – 4T	Switches Ethenet 24p – 10/100 Mbps	15
	Netgear / FSM 726S	Switches Ethenet 24 p – 10/100 Mbps	7
	Allied Telesys AT 8326 GB	Switches Ethenet 24 p – 10/100 Mbps	78
	3COM / 4500 G	Switches Ethernet – 20p 10/100/1000 Mbps e 04 p Combo 1Gbpz	4
	3COM / 5500 G	Switches Ethernet – 20p 10/100/1000 Mbps e 04 p Combo 1 Gbps	2
	EdgeCore / ES3526YA	Switch Ethernet – 24p 10/100 Mbps e 02p Combo 10/100/1000	1
	Enterasys / A2H124	Switches Ethernet PoE – 24p 10/100 Mbps e 02 p Combo 1 Gbps	14
1.12 Switch Central Rede Wireless	SYMBOL / WS 5100	Switch de Gerência da Rede Wireless – 12 portas	1
1.13 Access Points (Aps)	SYMBOL / W SAP 5110	Acesso Rede Wilreless nos prédios do CNPq/507 e 509	10
	D-LINK / 108G	Acesso Rede Wilreless para uso nas reuniões externas dos Cas	10
1.14 Data Routers	IBM / 2027-R04	Data Routers para interligação Rede SAN Local (CNPq) e Remota (RNP)	2
1.15 Estações de Trabalho (Desktops)	ACER / Veriton 5100	Micro Pentium III – 800, 866 e 933 Mhz,mem. 512 MB e HD de 20GB	250
	DELL / Optiplex GX 260	Micro Pentium IV – 1,8 Ghz, mem. 512MB e HD de 20GB ou 40GB	40
	ITAUTEC / Infoway Buss	Micro Pentium IV – 2,8 Ghz, mem. 512 MB e HD de 40GB	100
	IBM / Think Centre M50	Micro Pentium IV – 3,0 Ghz, mem. 512 MB e HD de 80GB e monitor CRT de 17”	500
	ITAUTEC / SM-3420	Micro AMD Athon 3,8 Ghz, mem. 1GB, HD de 80GB e monitor LCD de 17”	125
	ITAUTEC / ST 4250 / 4251	Micro Pentium Dual Core 3,4 Ghz, mem. 1GB, HD 80GB e monitor CRT	140
	DELL / Optiplex 755	Micro INTEL Core 2 Duo, 2,4 Ghz, mem. 1GB, HD 160GB e monitor LCD de 17”	200
1.16 Monitores de Vídeo (LCD)	LG / L1753T-BF	Monitor de vídeo LCD de 17”	198
	SAMSUNG / 940 B Plus	Monitor de vídeo LCD de 19”	9
	LG / M228WA	Monitor de vídeo LCD de 22”	16
1.17 Notebooks	ACER / TM 525	Notebook com proc. Intel PIII 700 Mhz, mem 256 MB e HD 10GB	23
	ACER / TM 254 LC	Notebook com proc.Intel PIV-2,8 Ghz , mem 512MB e HD de 20GB	1

1. PARQUE DE EQUIPAMENTOS			
Ativos	**Marca / Modelo**	**Descrição**	**Quantidade**
	EZ GO / Lynk v.3A	Notebook com proc Intel Pentium M, 1,7 Ghz, mem 512MB e HD de 40GB	4
	DELL / Latitude X1	Notebook com proc .Intel Pentium M, 1,1 Ghz, mem. 512MB e HD de 30GB	1
	DELL / Latitude D420	Notebook com proc.Intel Centrino Duo 1,2 Ghz, mem. 1,5GB e HD de 30GB	1
	DELL / Latitude D430	Notebook com proc. Intel Core Duo 1,2 Ghz, mem. 1,5GB e HD de 80GB	15
	DELL / XPS M1330	Notebook com proc. Intel Core Duo 2,2 Ghz, mem. 2GB e HD de 160GB	20
1.18 Impressoras matriciais	EPSON / FX 2170	Impressora matricial de 300 CPS	1
1.19 Impressoras jato de tinta	HP Deskjet 692C	Impressora jato de tinta colorida de 5 ppm	6
	HP Deskjet 840C	Impressora jato de tinta colorida de 8 ppm	137
1.20 Impressoras Laser Monocromáticas	HP / Laserjet 2300L	□ó□los□çã laser mono duplex de 25 ppm	1
	HP / Laserjet 5MP	□ó□los□çã laser mono duplex de 6 ppm	2
	HP / Laserjet 5M	□ó□los□çã laser mono duplex de 16 ppm	10
	HP / Laserjet 4100	□ó□los□çã laser mono duplex de 25 ppm	1
	HP / Laserjet 1022	Impressora laser mono duplex de 18 ppm	3
	Xerox / 4517 – N17	Impressora laser mono duplex de 17 ppm	30
	Xerox / 4532	Impressora laser mono duplex de 32 ppm	1
	Xerox / Phaser 3450 DN	Impressora laser mono duplex de 25 ppm	2
	Lexmark / T 614 NL	Impressora laser mono duplex de 24 ppm	30
	Lexmark / T 644 DTN	Impressora laser mono duplex de 47 ppm	12
	Tally Genicom 9035 DN	Impressora laser mono duplex de 35 ppm	26
1.21 Impressoras Laser Coloridas	Lexmark C720 N	Impressora laser colorida 7 ppm	4
	HP / Laserjet 2600	Impressora laser colorida 8 ppm	1
	HP / Laserjet 3600	Impressora laser colorida 17 ppm	1
	XEROX / 6360 DN	Impressora laser colorida 42 ppm	21
1.22 Impressoras Multifuncionais	HP / Officejet G95	impressora multifuncional	2
	XEROX / Work Centre C3545	Impressora multifuncional colorida	1
1.23 Impressoras Etiq. / Código Barras	DYMO / Laber Writer 400	Impressora de Etiquetas de Visitantes	3
	DIEBOLD / IM402TSG	Impressora de Cupons	1
	ZEBRA / TLP 2844	Impressora de Etiquetas de Código de Barras	2
1.24 Impressora Térmica p/CDs	CASIO / CW75	Impressora térmica para impressão direta em CDs/DVDs	1
1.24 Envelopadora	XEROX / Duplik 1122	Envelopadora de Documentos	1

1. PARQUE DE EQUIPAMENTOS			
Ativos	**Marca / Modelo**	**Descrição**	**Quantidade**
1.25 Scanner de mesa	HP / Scanjet 2300C	Scannaer de mesa de 600 ppp	15
	HP / Scanjet 3800	Scannaer de mesa de 2400 x 4800 dpi	4
	HP / Scanjet 5590	Scannaer de mesa de 2400 dpi c/ADF	6
	HP / Scanjet 8350	Scanner de mesa de 4800 dpi c/ADF	43
1.26 Leitoras Código Barras	LABAU / LS-300	Leitora de Código de Barras	7
1.27 Nobreaks	EXIDE / Powerware Plus	Nobreak Trifásico de 160 KVA (CNPq/507)	1
	EXIDE / Powerware Plus	Nobreak Trifásico de 225 KVA (CNPq/509)	1
	MGE / Galaxy 5000	Nobreaks Trifásicos Redundantes de 80 KVA (CPD/507)	2
1.27 Estabilizado-res	CP Elet. Stepless	Estabilizador Trifásico de 150 KVA (CNPq / 507)	1
	CP Elet. Stepless	Estabilizador Trifásico de 200 KVA (CNPq / 509))	1
	RAGTECK / SE 1000	Estabilizadores Monofásicos 1 KVA	50
	FORCELINE / EV1000T2	Estabilizadores Monofásicos 2 KVA	18
1.28 Cofres p/Cópias de Segurança	LAMPERTZ / 60 DIS S-100	P/Armazenamento de Fitas DAT CPD 509 (240 Kg)	1
	LAMPERTZ / 120 DIS S-13	P/Armazenamento de Fitas DLT CPD 507 (445 Kg)	1
	LAMPERTZ / 120 DIS S-15	P/Armazenamento de Fitas LTO-2 e LTO-3 Deposito (922 Kg)	1

2. Softwares e Frameworks Utilizados

Os quadros a seguir apresentam os Sistemas Operacionais, Aplicativos, Softwares de Gerência, SGBDs, Servidores de Aplicação, Servidores Web, Ferramentas e Frameworks de desenvolvimento em uso no CNPq.

2. SOFTWARES E FRAMEWORKS UTILIZADOS		
Software	**Nome / Versão**	**Descrição**
2.1 Sistema Operacional	MS / Windows 2000 Server	Sistema Operacional de 32 bits
	MS / Windows 2003 Server	Sistema Operacional de 64 bits
	MS / Windows 2000 Profes.	Sistema Operacional de 32 bits
	MS / Windows XP Prof. (Port)	Sistema Operacional de 64 bits
	MS / Windows XP Prof. (Ing)	Sistema Operacional de 64 bits
	MS / Windows Vista Buss (Port)	Sistema Operacional de 32 bits
	RED HAT / Enterprise Linux # 3ES; # 4ES; # 5EL	Sistema Operacional de 32 bits
	RED HAT / Enterprise Linux # 5AP	Sistema Operacional de 64 bits
	DEBIAN / Linux # 3.1	Sistema Operacional de 32 bits
	CONECTIVA / Linux # 10	Sistema Operacional de 32 bits
	MANDRIVA / Linux # 2007	Sistema Operacional de 32 bits
2.2 Servidores Web	POP IMAP # 4	Servidor de POP IMAP Courier
	POST FIX # 2.2	Servidor de SMTP
	MOZILA / Thunderbird # 2.0.0.14	Servidor de SMTP
	HORDE # 1.0.3; 1.1.1	Servidor de Webmail
	ORACLE Portal # 10.1.4.0	Servidor de Páginas Corporativas
	WEB Apache # 2	Servidor de Web
	SQUID # 2.5	Servidor de Webcache
	DNS BIND # 9	Servidor de DNS
	SAMBA # 3	Servidor de Arquivos / Domínio
	VSFTP # 2	Servidor de FTP
	Open LDAP # 2.2	Servidor de Diretórios
	Jboss # 4.2.3	Servidor de Aplicações Jboss.org
	JBPM # 3.2	Servidor de BPM Jboss.org
	SNA Gateway # 3.0	Servidor de Comunicação c/Rede SERPRO
	CACIC # 2.2.2	Servidor de Inventário
	Chat MACROMEDIA # 2.1	Servidor de Chat
	MSN # 3.4.1	Servidor de MSN Corporativo OpenFile
	PHPBB # 3.3 RC7	Servidor de Fórum
	SEER # 2.1.1	Servidor de Revistas
	WIKIPEDIA # 1.11.0	Servidor de Wikipédia
2.3 Aplicativos	MS / Office 97	Aplicativos para Escritório
	MS / Office 2000 Prof.	Aplicativos para Escritório
	MS / Office 2000 Std	Aplicativos para Escritório
	MS / Office XP Prof. (Br)	Suite de Aplicativos para Escritório

2. SOFTWARES E FRAMEWORKS UTILIZADOS		
Software	**Nome / Versão**	**Descrição**
	MS / Office XP Prof. (Ing)	Aplicativos para Escritório
	MS / Visio # 2002	Software de Modelagem de Programas e Bancos de Dados
	MS / Project # 2002	Software de Gestão/Gerência de Projetos
	MS / Exchange # 5.5	Software de Servidor de Mensagens e Colaboração
	ADOBE / After Effects # 4.1	Software Criação de Gráficos em Movimento, Efeitos Visuais
	ADOBE / Indesign # 12	Software para Diagramação e Organização de Páginas Web
	ADOBE / PageMaker # 6.5; # 7	Software para Geração de Layout de Publicações
	ADOBE / Photoshop # 6; # 7	Software de Edição de Imagens
	ADOBE / Premiere # 5.1	Software de Edição de Vídeos Profissionais
	Corel Draw # 10	Software Gráfico (Desenho Vetorial)
	ADOBE / DreamWeaver # 2; # 4	Software de Edição de Páginas Web
	ADOBE / Fireworks # 2; # 4	Software de Edição de Imagens
	ADOBE / Flash # 8	Software Gráfico Vetorial
	ADOBE / Illustrator # 10	Software de Edição de Imagens Vetoriais
	Active PDF # 3.5.2	Ferramenta de Criação e Conversão de Documentos PDF
	ASI # 3.64.729; # 2.3.7; # 3.1.7; # 60.2000-26	Software Gerenciador de Patrimônio, Comodato, Compras e Controle de Almoxarifado.
	Houaiss # 3.0	Software de Dicionário On Line
	SOPHIA # Z39.50	Software de Controle de Biblioteca
	ACERVO # 2005.7.0.30	Software de Controle de Acervo (Arquivo de Documentos)
	CONSIAFI # Linux	Software de Administração Financeira Pública (SIAFI)
	MOZILLA / Firefox # 3	Software de Navegação Internet (Browser)
	Internet Explorer # 7	Software de Navegação Internet (Browser)
2.4 Softwares / Ferramentas de Gerência / Administração / Monitoração	PHPLDAPADMIN # 0.9.8.4	Ferramenta de Administração de Open LDAP
	PHPMyADMIN # 2.11.0	Ferramenta de Administração de My SQL
	WEBMIN # 1.370	Ferramenta de Administração de Servidores
	AWSTATS # 6	Ferramenta de Estatística de Sites
	ISOQLOG # 2.2.1	Ferramenta de Estatística de Correio Eletrônico
	MRTG – v.# 2.10.15	Software de Monitoramento de Canais de Comunicação
	NAGIOS # 1.2	Software de Monitoramento de Rede
	Monitorix # 1.1.1	Ferramenta de Monitoramento, Geração e Emissão de Relatórios de Estatísticas de Servidores
	CVS # 1.11	Software de Controle de Versões de Arquivos e Softwares

2. SOFTWARES E FRAMEWORKS UTILIZADOS		
Software	**Nome / Versão**	**Descrição**
	APFplus # 1.5.1.0	Software de apoio à atividade de análise e contagem de Pontos de Função
	GRID Oracle # 10.1.2.0.2	Ferramenta Tunning e Monitoramento Servidores OAS Oracle
	IHAT Oracle # 10g	Software de Monitoramento de Servidores de Aplicações
	NERO # 7	Software de Gravação □ó□los□ção (CDs/DVDs)
	VERITAS / Backup Exec # 8.5	Software de Backup de Dados P/Servidores Windows
	TSM – Tivoli Storage Manager # 5.4	Software de Gerenciamento de Backup
	IBM / ALTIRIS	Software de Gerenciamento de Servidor IBM / Blade Center H
	ORACLE Database # 10.2.0.3	Software de Gerenciamento de Banco de Dados
	F-Secure # 6.02 e # 5.22	Solução de Antispam, □ó□los□çã e IDS para Rede Corporativa
	CA / SCM # R8	Solução de Antispam para Serviço de E-mail
	POSTGREY # 1.31	Ferramenta de Antispam
	SPAMASSASSIM / MailScanner # 3.0	Ferramenta de Antispam
	CHECKPOINT Firewall NGX # R65	Solução de Segurança para Rede Corporativa (Firewall)
	Vmware Server # 1.0.4	Ferramenta de Virtualização de Servidores
	CLONEZILLA # 1.0.9.1.0	Software de Clonagem de Imagens
	Norton Ghost Enterprise # 6.5	Ferramenta de preparação e gerenciamento de computadores
	Fortigate-3600A	Solução de Segurança para Rede Corporativa (Firewall, IPS, Filtro de Conteúdo Web, VPN)
	FortiMail-2000A 3.00, build 426	Gateway de mensageria
	Exaprotect Event Manager 1050	Gerenciador de eventos
	Trend Micro Client Server Messaging Suite	Solução de Anti-virus
	OpenNMS # 1.6	Ferramenta para monitoramento de Rede
	SVN # 1.6.5	Software de Controle de Versões de Arquivos e Softwares
2.5 Ferramentas e Frameworks de Desenvolvimento	BORLAND / Delphi # 2, # 4, # 5, # 6, # 7 e # 8	Ambiente de Desenvolvimento Integrado (IDE) e Compilador
	BORLAND / Kylix # 2	Ferramenta de Desenvolvimento para ambiente Linux
	Rational Rose # 2001	Ferramenta de Desenvolvimento UML
	PL/SQL Developer # 5.1 e # 6.0.3.893	Linguagem procedural

2. SOFTWARES E FRAMEWORKS UTILIZADOS		
Software	**Nome / Versão**	**Descrição**
	EA – Enterprise Architect # 6.5.806	Ferramenta de análise, design e desenvolvimento em UML
	BORLAND / Jbuilder # 6.0	Ambiente de Desenvolvimento Integrado (IDE para aplicações JAVA
	Struts # 2	Framework Java para camada de apresentação
	Hibernate # 3	Framework Java para camada de persistência
	Log4J # 1.2	Geração de logs de aplicações Java
	JBPM # 3.1	Engine de workflow Jboss.org
	AJAX, DisplayTag # 1.1	Framework associadas à camada de apresentação
	Junit # 4ª	Ferramenta para o desenvolvimento de testes unitários do sistema
	Jasper Reports # 1.1.0	Ferramenta para desenvolvimento de relatórios
	ORACLE Jdeveloper 10.1.3.3	Ferramenta IDE para desenvolvimento Java padrão
	Eclipse # 3.3.2	Ferramenta IDE para desenvolvimento Java
	Jboss Seam # 2.1	Framework para desenvolvimento de aplicações Java
	XML	Linguagem para estruturar dados através de tags próprias e integração entre sistemas
	Lucene # 2.3.2	Engine de Busca
	Jmeter # 2.3.2	Ferramenta para automatização de teste
	Borland Optimizeit # 5.5	Ferramenta para testes de performance
	ActivePDF # 3.8	Ferramenta para geração de PDF offline
	PL/SQL	Linguagem procedural Oracle
	PHP # 4	Linguagem procedural / orientada a objeto
	Csharp # 3.5	Linguagem orientada objeto Microsoft
	DOTNET # 3.5	Framework para desenvolvimento de aplicações Microsoft
2.6 Gerenciador de Banco de Dados	ORACLE # 10.2.0.3	Sistema gerenciador de banco de dados Oracle
	MySQL # 4.1.10, 5.1	Sistema gerenciador de banco de dados MySQL
2.7 Servidores de Aplicação	OAS / Oracle # 10.1.3.2	Servidor de Aplicações Oracle
	Jboss # 4.2.3	Servidor de Aplicações Jboss.org
	IIS # 6.0	Servidor de Aplicações Microsoft

3. Sistemas de Informação

Os quadros a seguir apresentam os Sistemas de Informação em produção e disponíveis aos usuários de TI do CNPq.

3. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	**Finalidade**	**Principais Funcionalidades**	**Volumes Representativos**	**Inter-relações com outros Sistemas**	**Ambiente**
3.1 Plataforma Lattes – Plattes	Base de dados de currículos, instituições e grupos de pesquisa da área de ciência e tecnologia no Brasil. Utilizado pelo CNPq, agências federais e estaduais de apoio à pesquisa, instituições de ensino superior, Ministérios e órgãos governamentais.	Currículo Lattes / Diretório de Grupo de Pesquisas / Diretório de Instituições	10.000.000 consultas anuais	Plataforma Integrada Carlos Chagas – PICC Sistema Gerencial de Fomento – SIGEF Diretório de Grupos de Pesquisa – DGP Diretório de Instituições – DI Protocolo Sistema de Prestação de Contas – SIPC	SO: Servidor : Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, Unix Servidor Web:Oracle Internet Application Server ; JBOSS SGBD: Oracle Framework : Struts, Lucene Linguagem: Java (J2EE) , AJAX, JSP, PL/SQL
3.2 Currículo Lattes – CVLattes	Sistema que registra a vida pregressa e atual dos pesquisadores, professores e alunos, composta por dados pessoais, formação acadêmica, áreas de atuação, projetos e linhas de pesquisa, produção técnica, produção bibliográfica, produção cultural, orientações, participações em bancas, e participações e promoções de eventos científicos	Cadastrar currículo/ Dicionário de Autores / Exportação de Produções/ Dicionário de Palavras-chave/ Dicionário de Áreas do Conhecimento/ Dicionário de Instituições/ Totais da produção/ Gráficos/ Exportar para arquivo (RTF, XML)/ Importar produções de outro currículo/ Imprimir/ Publicar Currículo/ Dicionário de Autores/ Dicionário de Palavras-chave/ Dicionário de Áreas	1.200.000 Currículos de pesquisadores, professores e alunos	Plataforma Integrada Carlos Chagas – PICC Sistema Gerencial de Fomento – SIGEF Diretório de Grupos de Pesquisa – DGP Diretório de Instituições – DI Protocolo Sistema de Prestação de Contas – SIPC	SO: Servidor : Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, Unix Servidor Web:Oracle Internet Application Server ; JBOSS SGBD: Oracle Framework : Struts, Lucene Linguagem: Java (J2EE) , AJAX, JSP, PL/SQL

3. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	**Finalidade**	**Principais Funcionalidades**	**Volumes Representativos**	**Inter-relações com outros Sistemas**	**Ambiente**
3.3 Diretório de Instituições – DI	Componente da Plataforma Lattes concebido para promover as organizações do Sistema Nacional de CT&I à condição de usuárias da Plataforma e para ampliar as oportunidades de interação entre elas e o CNPq.	Sistemas de Gestão do Diretório de Instituições – SIGEDI Sistemas-cliente:Cadastro de Informações Institucionais (CADI)/ Pós-Doutorado Empresarial (PDI) e Doutorado-Sanduíche Empresarial (SWI)	19.000 registros de instituições brasileiras e suas unidades organizacionais 6.000 registros de instituições no exterior	Plataforma Integrada Carlos Chagas – PICC Sistema Gerencial de Fomento – SIGEF Diretório de Grupos de Pesquisa – DGP Diretório de Instituições – DI Protocolo Sistema de Prestação de Contas – SIPC	SO: Servidor : Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, Unix Servidor Web:Oracle Internet Application Server ; JBOSS SGBD: Oracle Framework : Struts, Lucene Linguagem: Java (J2EE) , AJAX, JSP, PL/SQL
3.4 Diretório de Grupos de Pesquisa – DGP	Constitui-se em bases de dados que contém informações sobre os grupos de pesquisa em atividade no País. O Diretório mantém uma base corrente, cujas informações são atualizadas continuamente pelos líderes de grupos, pesquisadores, estudantes e dirigentes de pesquisa das instituições participantes, e o CNPq realiza censos bi-anuais, que são fotografias dessa base corrente.	Base Corrente e Censos	27.828 Grupos de Pesquisa cadastrados	Plataforma Integrada Carlos Chagas – PICCSistema Gerencial de Fomento – SIGEFDiretório de Grupos de Pesquisa – DGPDiretório de Instituições – DIProtocoloSistema de Prestação de Contas – SIPC	SO: Servidor : Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, UnixServidor Web:Oracle Internet Application Server ; JBOSS SGBD: OracleFramework : Struts, LuceneLinguagem: Java (J2EE) , AJAX, JSP, PL/SQL

3. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	**Finalidade**	**Principais Funcionalidades**	**Volumes Representativos**	**Inter-relações com outros Sistemas**	**Ambiente**
3.5 Plataforma Integrada Carlos Chagas – PICC	Automatizar os fluxos de trabalho relacionados aos processos de fomento à pesquisa e formação de recursos humanos financiados pelo CNPq. Integrar as atividades executadas pelos diversos setores do CNPq, abrangendo todos os processos de negócio, desde a submissão, julgamento e concessão de bolsas de formação e produtividade, passando pela contratação de editais com recursos próprios e de fundos setoriais e o pagamento dessas ações com interação direta com o SIAFI, até a prestação de contas e o acompanhamento de projetos.	Fluxo de Avaliação de Propostas e Pedidos /Fluxo de Contratação de Projetos, Auxílios e Bolsas/ Fluxo de Execução de Projetos/ Fluxo de Relatório Técnico e Prestação de Contas/ Fluxo de Gestores Institucionais/Fluxo de Cotas Institucionais de Mestrado e Doutorado/ Fluxo de Cotas Institucionais de Iniciação Científica e Tecnológica / Fluxo de Avaliação dos Projetos e Programas PIBIC e PIBIT e Perfis Individuais.	Valores referenciados nos sistemas integrantes da Plataforma Carlos Chagas	Valores referenciados nos sistemas integrantes da Plataforma Carlos Chagas	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, Unix Servidor Web: Oracle Internet Application Server; JBOSS SGBD: Oracle Frameworks: Struts, Hibernate, JBOSS Seam, Lucene BPM: JBOSS JBPM Linguagem: Java (J2EE) , AJAX, JSP, PL/SQL
3.6 Avaliação de Propostas e Pedidos	Sistema de nálise da viabilidade técnica, científica e financeira das solicitações, incluindo as várias instâncias de análise: Técnica, Consuloria Ad Hoc, Membro do CA, Recomendação e Deliberação Final.	Emissão de Parecer/ Sugestão de consultores Ad Hoc/ Indicação de Ad Hoc/ Composição de Comitês Assessores/ Planilha de Julgamento/ Planilha de Recomendação/ Planilha de Deliberação Final /Remanejamento/ Histórico de Solicitações	Pareceres Ad Hoc emitidos: em 2007 – 73259, em 2008 –11138 Pareceres Recomendação emitidos em 2007 – 38276, em 2008 - 17698Pareceres Finais emitidos em 2007 – 41999, em 2008 – 24014	Plataforma Lattes/ Protocolo/ Currículo lattes/Lattes Fomento/ Folha de Pagamento/ Prestação de Contas/ DW/ SIGEF/ SIPC/ CONFIO/ Lattes Fomento	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, UnixServidor Web: Oracle Internet Application Server; JBOSSSGBD: OracleFrameworks: Struts, Hibernate, JBOSS Seam, LuceneBPM: JBOSS JBPMLinguagem: Java (J2EE) , AJAX, JSP, PL/SQL

3. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	**Finalidade**	**Principais Funcionalidades**	**Volumes Representativos**	**Inter-relações com outros Sistemas**	**Ambiente**
3.7 Contratação de Projetos, Auxílios e Bolsas	Sistema integrante da Plataforma Carlos Chagas destinado a a preparação, a implementação dos contratos (Termos de Concessão) ou convênios com os beneficiários e a gestão das alterações contratuais	Form.de Dados Complementares/ Geração do NC/ Aut. Abertura de conta de pesquisador/ Análise do Comprov.proeficiência/ Emis.Termo de Concessão/ Inform.valor passagem/ Ass. Representante do CNPq/ Public.no DOU/ Retorno da Publicação no DOU/ Assinatura das Testemunhas/ Proc. Repres.bolsistas no exterior/ Carta-convite bolsistas no exterior/ Geração de DSE e DSP/ □ó□l.Folha Individual/ Aval.da Indic.de Bolsistas/ Aceite da Indicação Gerenc. De Proj.(indicação, cancelamento, suspensão e reativação)/ Solic. De subst. De bolsistas PDJ Mestr.e Dout. PIBIC/PIBIT	1.172.842 processos, 133.032 contratos, 95.805 documentos de solcicitação de liberação de recursos (SLR), , 31.893 Anexos do Relatório Técnico, 10.018 Cartas de abertura de contas Pesquisador/Bolsista, 880 comprovantes do valor da passagem de ida para bolsa no exterior, 98.485 declarações de rendimentos	Plataforma Lattes/ Protocolo/ Currículo lattes/Lattes Fomento/ Folha de Pagamento/ Prestação de Contas/ DW/ SIGEF/ SIPC/ CONFIO/ Lattes Fomento	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, Unix Servidor Web: Oracle Internet Application Server; JBOSS SGBD: Oracle Frameworks: Struts, Hibernate, JBOSS Seam, Lucene BPM: JBOSS JBPM Linguagem: Java (J2EE) , AJAX, JSP, PL/SQL
3.8 Execução de Projetos	Sistema que viabiliza a efetivação do desembolso comprometido pelo CNPq na formas de bolsas e OCC (outros custeios e capitais)	Folha de Pagamento (Taxas Escolar, Formação, Pesquisa; Taxa Escolar no Exterior e Formação no Exterior) Alteração Mensal Cadastro de Discriminação Orçamentária Cálculo da Folha Individual Composição de Mensalidade de Bolsas no Exterior Cancelamento de DSP Geraração de DSE Solicitação de Empenho Alteração de Discriminação Orçamentária da DSE Solicitação de Cancelamento de Empenho Geração de DSP Solicitação de Cancelamento de DSP Parcelamento de valor aprovado	44.732 documentos de solicitação de empenho, 29.319 folhas individuais de pagamento de bolsas, 1.494 folhas normais executadas, 574 folhas suplementares executadas, 59.650 bolsistas na folha de setembro de 2008, 21.520.622 registros de pagamentos de bolsas, 1.157 avaliações de bolsistas,20.212 documentos de solicitação de pagamento	Plataforma Lattes/ Protocolo/ Currículo lattes/Lattes Fomento/ Folha de Pagamento/ Prestação de Contas/ DW/ SIGEF/ SIPC/ CONFIO/ Lattes Fomento	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, UnixServidor Web: Oracle Internet Application Server; JBOSS SGBD: OracleFrameworks: Struts, Hibernate, JBOSS Seam, LuceneBPM: JBOSS JBPMLinguagem: Java (J2EE) , AJAX, JSP, PL/SQL

3. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	**Finalidade**	**Principais Funcionalidades**	**Volumes Representativos**	**Inter-relações com outros Sistemas**	**Ambiente**
3.9 Relatório Técnico e Prestação de Contas	Sistema integrante da Plataforma Carlos Chagas voltado para a comprovação da execução físico-financeira do projeto.	Carga de dados para prestação de contas/ Formulário de Prestação de Contas/ Análise Financeira/ Análise do Relatório Técnico/ Análise da Pertinência de Gastos/ Notificação e Comunicação/ Retificação de Formulário de Prestação de Contas/ Geração de PDFs da prestação de contas/ Geração de PDFs da relatório técnico/ Planilha de GRANT/ Solicitar dispensa de prestação de contas/ Analisar solicitação de dispensa	5.763 parecer de Coordenadores Técnico sobre Relatório Técnico, 20.278 pareceres de técnicos sobre Relatório Técnico, 22.951 publicações de contratos de bolsas individuais e auxíliios no DOU, 25.838 recibos de □ó□los□çã de Contas,1.517 formulário de prestação de contas, 20.969 nada consta, 4145 documentos diversos, 39.364.370 mensagens de email enviadas	Plataforma Lattes/ Protocolo/ Currículo lattes/Lattes Fomento/ Folha de Pagamento/ Prestação de Contas/ DW/ SIGEF/ SIPC/ CONFIO/ Lattes Fomento	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, Unix Servidor Web: Oracle Internet Application Server; JBOSS SGBD: Oracle Frameworks: Struts, Hibernate, JBOSS Seam, Lucene BPM: JBOSS JBPM Linguagem: Java (J2EE) , AJAX, JSP, PL/SQL
3.10 Gestores Institucionais	Gerenciamento de concessões permitindo maior transparência junto a comunidade científica, integrante da Plataforma Carlos Chagas	Acompanhamento de concessões /Bloqueio de concessões por parte do Gestor Institucional /Extração da produção científica /Atualização de coordenador PIBIC/ PIBIT	aproximadamente 800 gestores	Plataforma Carlos Chagas	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, UnixServidor Web: Oracle Internet Application Server; JBOSSSGBD: OracleFrameworks: Struts, Hibernate, JBOSS Seam, LuceneBPM: JBOSS JBPMLinguagem: Java (J2EE) , AJAX, JSP, PL/SQL

3. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	**Finalidade**	**Principais Funcionalidades**	**Volumes Representativos**	**Inter-relações com outros Sistemas**	**Ambiente**
3.11 Cotas Institucionais de Mestrado e Doutorado	Sistema integrante da Plataforma Carlos Chagas que controla a concessão e contratação de bolsas de Mestrado e Doutorado, dos programas de Pós-Graduação reconhecidos pela CAPES.	Listar bolsistas institucionais: Indicar bolsista institucional/ Ficha do bolsista institucional/ Suspender indicação de bolsa institucional/ Encerrar bolsa institucional/ Reativar bolsa institucional/ Alterar bolsa institucional/ Cancelar bolsa institucional/ Preencher titulação de bolsista institucional/ Alterar motivo de encerramento de bolsa institucional/ Extrato do programa/ Reenviar termo de aceite/ Gerar indicadores/Avisos e pendências/ Habilitação de orientadores/ Solicitar indicação de Pós doutorado direto – PDD	Bolsas de doutorado: 8.300 Bolsas de mestrado: 8.600	Plataforma Lattes/ Protocolo/ Plataforma Carlos Chagas/ Currículo lattes/ Folha de Pagamento/ Prestação de Contas/ DW/ SIGEF/ SIPC/ CONFIO/ Lattes Fomento	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, Unix Servidor Web: Oracle Internet Application Server; JBOSS SGBD: Oracle Frameworks: Struts, Hibernate, JBOSS Seam, Lucene BPM: JBOSS JBPM Linguagem: Java (J2EE) , AJAX, JSP, PL/SQL
3.12 Cotas Institucionais de Iniciação Científica e Tecnológica	Sistema integrante da Plataforma Carlos Chagas que controla a concessão e contratação de bolsas do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica/PIBIC e do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação em Desenv. Tecnológico e Inovação/PIBIT	Listar bolsistas institucionais: Indicar bolsista institucional/ Ficha do bolsista institucional/ Suspender indicação de bolsa institucional/ Encerrar bolsa institucional/ Reativar bolsa institucional/ Alterar bolsa institucional/ Cancelar bolsa institucional/ Alterar motivo de encerramento de bolsa institucional/ Extrato do programa/ Reenviar termo de aceite/Avisos e pendências	Bolsas :19.500 bolsas	Plataforma Lattes/ Protocolo/ Plataforma Carlos Chagas/ Currículo lattes/ Folha de Pagamento/ Prestação de Contas/ DW/ SIGEF/ SIPC/ CONFIO/ Lattes Fomento	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, Unix Servidor Web: Oracle Internet Application Server; JBOSS SGBD: Oracle Frameworks: Struts, Hibernate, JBOSS Seam, Lucene BPM: JBOSS JBPM Linguagem: Java (J2EE) , AJAX, JSP, PL/SQL

3. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	**Finalidade**	**Principais Funcionalidades**	**Volumes Representativos**	**Inter-relações com outros Sistemas**	**Ambiente**
3.13 Avaliação dos Projetos e Programas PIBIC e PIBIT	Sistema integrante da Plataforma Carlos Chagas, de questionários que tem por objetivo a avaliação do processo de seleção e avaliação dos bolsistas relacionados ao programa PIBIC/ PIBIT	Incluir, excluir, alterar e preencher formulário de questionário	Aproximadamente 55.000 questionários respondidos	Plataforma Lattes/ Protocolo/ Currículo lattes/Lattes Fomento/ Folha de Pagamento/ Prestação de Contas/ DW/ SIGEF/ SIPC/ CONFIO/ Lattes Fomento	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, UnixServidor Web: Oracle Internet Application Server; JBOSSSGBD: OracleFrameworks: Struts, Hibernate, JBOSS Seam, LuceneBPM: JBOSS JBPMLinguagem: Java (J2EE) , AJAX, JSP, PL/SQL
3.14 Perfis Individuais	Controlar exibição de funcionalidades, de acordo com o perfil do usuário	Direncionar usuários ao seu módulo de interesse baseado em seleção prévia	Aproximadamente 8.000 acessos mês	Controle de Acesso	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, Unix Servidor Web: Oracle Internet Application Server; JBOSS SGBD: Oracle Frameworks: Struts, Hibernate, JBOSS Seam, Lucene BPM: JBOSS JBPM Linguagem: Java (J2EE) , AJAX, JSP, PL/SQL
3.15 Controle de Acesso	Controlar acesso a todas as funcionalidades do sistema, efetuar log de acesso e controlar acesso por perfis	Inclusão/Exclusão de usuários em grupos ou □ó□los, criação de função, menus e submenus de aplicações, autenticação e log de acesso	Aproximadamente 600.000 registros de autenticação diários	Usado por 178 sistemas entre Win32 e Web fornecendo funcionalidades de login e validação de □ó□los.	Servidor: Módulo PL/SQL embutido em Banco de Dados Oracle; Cliente: Windows e Linux Linguagens: Java, Delphi PL/SQL.

3. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	**Finalidade**	**Principais Funcionalidades**	**Volumes Representativos**	**Inter-relações com outros Sistemas**	**Ambiente**
3.16 Prêmios	Concessão anual de prêmiospelo CNPq, alguns em parceria com instituições governamentais e privadas	Prêmios Concedidos: Almirante Álvaro Alberto para a Ciência e Tecnologia/ Jovem Cientista/ José Reis de Divulgação Científica/Destaque do Ano na Iniciação Científica – Edição 2008/ Pesquisador Emérito/ Menção Especial de AgradecimentoPrêmios apoiados pelo CNPq:Prêmio MERCOSUL de Ciência e Tecnologia/ Construindo a Igualdade de Gênero/ Prêmio Petrobras de Tecnologia/ Concurso de Teses sobre Defesa Nacional.	Aproximadamente 14.000 inscrições e 8.500 uploads de trabalhos de no máximo 3MB enviados.	Controle de Acesso	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, UnixServidor Web: Oracle Internet Application Server; JBOSSSGBD: OracleFrameworks: Struts, Hibernate, JBOSS Seam, LuceneBPM: JBOSS JBPMLinguagem: Java (J2EE) , AJAX, JSP, PL/SQL
3.17 Sistema Gerencial de Fomento – SIGEF	Gerenciar a execução das ações de fomento a pesquisa e formação de recursos humanos	Cadastrar processos de fomento /Julgar /Implementar /Pagar bolsas e auxílios	1.647.147 solicitações registradas 10.522.927 registros de pagamentos de bolsas	PICC/ Plataforma Lattes/ CONFIO/Controle de Acesso	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows SGBD: Oracle Linguagem: Delphi 6; PL/SQL
3.18 Sistema de Prestação de Contas – SIPC	Controlar as prestações de contas dos recursos recebidos pelos pesquisadores e bolsistas do CNPq.	Controle de prazos de Prestação de Contas /Emissão automática de cartas de cobranças e aviso de vencimentos /Emissão de pareceres	Média Anual de Pareceres auxílio-3572, Pareceres convênios – 393, recebimentos através de depósitos, cheques e GR´s – 3643, cartas de aviso emitidas – 1065, Processos cadastrados – 4846, Avisos de venc. Emitidos – 9318, Cartas de inadimplência emitidas – 12063.	SIFIN Gerencial/ SIGEF	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows SGBD: Oracle Linguagem: Delphi 5; PL/SQL

3. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	**Finalidade**	**Principais Funcionalidades**	**Volumes Representativos**	**Inter-relações com outros Sistemas**	**Ambiente**
3.19 Contábil Financeiro e Orçamentário – CONFIO	Controlar os processos de execução de despesas, contábil, financeira e orçamentária do CNPq de forma automatizada	Empenho Eletrônico com envio automático ao SIAFI/ Contabilização e apropriação de documentos com envio automático ao SIAFI /Pagamentos (auxílios, bolsas, fornecedores e outros) com envio automático ao SIAFI / Controle de arrecadações com busca automática do SIAFI /Geração do Movimento Financeiro	Empenhos: 115.677Pagamentos: 105.665Recolhimento GR: 985Deduções: 7.958Guia de Recolhimento da União: 429Adiantamento ao BB: 9.468Remessas – Adiantamento ao BB: 9.657RA: 3.002Itens do SIASG: 2.847Solicitações de Lista: 110.437Movimento Financeiro: 33.724Total: 399.849	Plataforma Integrada Carlos Chagas e SIGEF	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows SGBD: OracleEmulador; ExtraLinguagem: Delphi 6, PL/SQL
3.20 Sistema Financeiro Gerencial – SIFIN Gerencial	Prover dados gerenciais consolidados para a área financeira e cadastrar de informações orçamentárias.	Movimento Financeiro /Gerir dados Orçamentários	Média anual de 43.500 documentos registrados no Movimento Financeiro	CONFIO / SIGEF/ SIPC	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows Emulador: Extra SGBD: Oracle Linguagem: Delphi 6; PL/SQL

3. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	**Finalidade**	**Principais Funcionalidades**	**Volumes Representativos**	**Inter-relações com outros Sistemas**	**Ambiente**
3.21 Patrimônio e Comodato	Realização do inventário dos bens móveis por meio de leitura ótica de código de barras possibilitando a alteração do estado de conservação física dos bens durante esse processo; a associação de materiais de consumo aos permanentes; e ter o controle da movimentação dos bens durante o exercício, podendo emitir os termos de responsabilidade e relatórios de conferência com resumo contábil.	Controle de bens /Relatórios gerenciais	Gestão de 255.558 itens no CNPq, 1.329 itens em comodato e 319 itens de terceiros.	Não há inter-relação com outros Sistemas	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows SGBD: Oracle Linguagem: Centura
3.22 Compras	Gestão e o acompanhamento de todas as etapas previstas na legislação pública para controle dos processos de aquisição e contratação, possibilitando verificar se, a compra ou o serviço, foi bem sucedido ou mesmo, apontar a ocorrência de problemas	Controle de bens/ Relatórios gerenciais	Gestão de 1.842 processos de compras sendo que destes, 260 processos foram 2007 e 155 em 2008.	Não há inter-relação com outros Sistemas	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows SGBD: OracleLinguagem: Centura

3. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	**Finalidade**	**Principais Funcionalidades**	**Volumes Representativos**	**Inter-relações com outros Sistemas**	**Ambiente**
3.23 Almoxarifado	Permite a coordenação de várias unidades gestoras, almoxarifados e sub-almoxarifados simultaneamente, dentro das regras da lei pertinente, possibilita definir regras contábeis de movimentação de materiais e sinaliza o excesso de pedidos de uma unidade requisitante, caso seja acima do consumo médio mensal.	: Gestão de almoxarifado /Controle da movimentação de material / Relatórios Gerenciais.	232.662 itens adquiridos em 2007	Não há inter-relação com outros Sistemas	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows SGBD: Oracle Linguagem: Centura
3.24 Cadastro de Eventos	Sistema para cadastro de informações de eventos nacionais e internacionais na área de Ciência e Tecnologia	Cadastro,Exclusão,Alteração, Busca e Detalhamento, Administração e Liberação de eventos	Aproximadamente 100 Acessos diários	Controle de Acesso	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, Unix Servidor Web: Oracle Internet Application Server SGBD: Oracle Linguagem: PL/SQL

3. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	**Finalidade**	**Principais Funcionalidades**	**Volumes Representativos**	**Inter-relações com outros Sistemas**	**Ambiente**
3.25 Sumário de Notícias	Sistema de cadastro e envio de circulares de notícias, publicadas nas principais □ó□los nacionais e internacionais.	Cadastro,Exclusão,Alteração, Busca e Detalhamento, Administração e Liberação de Noícias	Acesso por todos os servidores que possuem acesso a rede integrada do MCT/CAPES	Controle de Acesso	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, Unix Servidor Web: Oracle Internet Application Server; JBOSS SGBD: Oracle Frameworks: Struts, Hibernate, JBOSS Seam, Lucene BPM: JBOSS JBPM Linguagem: Java (J2EE) , AJAX, JSP, PL/SQL
3.26 Fale Conosco	Formulação de perguntas e dúvidas ao CNPq	Formular Pergunta gerando número de identificador/ Enviar pergunta à Base de Conhecimento	Aproximadamente 200.000 perguntas cadastradas	Não há inter-relação com outros Sistemas	SO: Servidor: Linux; Cliente: WindowsServidor Web: Oracle Internet Application ServerSGBD: OracleLinguagem: Java, PL/SQL
3.27 Base de Conhecimento	Gestão das perguntas e dúvidas encaminhadas ao CNPq pela Internet através do Fale Conosco (www.cnpq.br), onde são respondidas e cadastradas no sistema Base de Conhecimento, fornecendo uma base de consulta às soluções já encontradas	Responder Pergunta/ Liberar/ Cancelar Pergunta e Resposta /Associar Assunto/ Pergunta a Colaborador /Gestão das Perguntas Recebidas e Enviadas /Tutorial/ Consultas /Histórico de Perguntas e Respostas / Relatórios .	194.024 perguntas respondidas/ cadastradas	Não há inter-relação com outros Sistemas	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows Servidor Web: Oracle Internet Application Server SGBD: Oracle Linguagem: Java, PL/SQL

3. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	**Finalidade**	**Principais Funcionalidades**	**Volumes Representativos**	**Inter-relações com outros Sistemas**	**Ambiente**
3.28 Sistema Protocolo	Manter informações de Processos e documentos. Como tramites e arquivamentos de processo/ documentos administrativos e de execução de fomento.	Cadastrar, tramitar e arquivar processos e documentos.	Documentos Cadastrados: 1.924.386 / Processos Cadastrados: 929.173	Plataforma Carlos Chagas/ SIGEF/Controle de Acesso	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows Servidor Web: Oracle Internet Application Server SGBD: Oracle Linguagem: Java, PL/SQL
3.29 Sistema SIACE PJ / PF / Anuente / Importação / Aval	Manter informações de Pesquisadores e Instituições que necessitam efetuar importações de máquinas, equipamentos, aparelhos e instrumentos, bem como suas partes e peças de reposição, acessórios, matérias-primas e produtos intermediários necessários à execução de projetos de pesquisa científica e/ou tecnológica. Entre as informações mantidas destacamos o controle das Cotas de Importações destinadas as Instituições	Habilitar e Credenciar Pesquisador e Instituição para importação /Gerenciar Cotas /Gerenciar Produtos Importados	Pesquisadores Cadastrados:10.097/ pesquisadores credenciados: 3.492 Importações realizadas: 2510	·Controle de Acesso/ SISCOMEX	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows SGBD: Oracle Emulador; Extra Linguagem: Delphi 6, PL/SQL

3. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	**Finalidade**	**Principais Funcionalidades**	**Volumes Representativos**	**Inter-relações com outros Sistemas**	**Ambiente**
3.30 Sistema Integrado de Recursos Humanos – SIRH	Sistema automatizado de apoio à gestão da força de trabalho do CNPq, buscando o tratamento adequado dos dados pessoais e funcionais de todos os colaboradores e transparência nas ações para todos os usuários. O principal objetivo é dar suporte aos usuários do CGERH para a captação das informações e tratamento das mesmas	/Afastamentos /Férias /Escolaridade /Pagamento /Bolsa Iniciação /Dados Cadastrais Servidores, Prestadores de Serviço e Estagiários/ Bolsa Iniciação /Cedidos /Requisitados /Progressão e Capacitação de servidores.	Gestão funcional de 706 Servidores Ativos, 373 Aposentados, 72 Estagiários, 167 Bolsa Iniciação	SIAPE/ Protocolo	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows SGBD: OracleLinguagem: Delphi 5, PL/SQL
3.31 Sistema de Controle de Frequência	A Folha de Freqüência é um sistema que permite, pela Intranet, a coleta diária de dados de freqüência dos servidores. Esses dados podem ser referentes aos horários ou a Justificativas. Após o registro dos dados, a folha e enviada para a Chefia Imediata analisar e autorizar o envio para a área de Recursos Humanos.	Conectar-se à Folha de Freqüência; - Controle das Chefias; Pesquisa Folha de Freqüência – Meses Anteriores	Quantidade de Funcionários : 2.019 Quantidade de registros efetuados: 4.031.735	Não há inter-relação com outros Sistemas	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows Servidor Web: Oracle Internet Application Server SGBD: Oracle Linguagem: JSP, PL/SQL

3. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	**Finalidade**	**Principais Funcionalidades**	**Volumes Representativos**	**Inter-relações com outros Sistemas**	**Ambiente**
3.32 Serviço Médico	O sistema de serviço médico, tem como principapal objetivo, registrar os dados referentes ao atendimento médico efetuado no paciente, registrando assim todas as informações da consulta.	Solicitação de Exames, Atestado Médico, Registro do atendimento	Não auditável	Controle de Acesso	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Linux, Mac, Unix Servidor Web: Oracle Internet Application Server SGBD: Oracle Linguagem: Java (J2EE), JSP, PL/SQL
3.33 Sistema de Avaliação de Desempenho	A Avaliação de Desempenho é um sistema que permite a Chefia Imediata avaliar o desempenho das atividades do Servidor do CNPq.	Confirmar Avaliação (servidor), preencher avaliação (chefe imediato), Gerar Universo Avaliável (Gestor)	651 servidores ativos avaliados	Controle de Acesso	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Linux, Mac, Unix Servidor Web: Oracle Internet Application Server SGBD: Oracle Linguagem: Java (J2EE), JSP, PL/SQL
3.34 Serviços Restritos	Módulo de Sistemas Legado construídos em PL/SQL que contemplam funcionalidades de Apoio a Contratação, Análise e Julgamento, Administrativo e Financeiro.	Alterar Endereço,Consultar Indicações e Pareceres,Consultar Processo de Curso,Consulta Currículo Lattes para Consultores Ad Hoc,Currículo Lattes Web,Dados Bancários, Declaração de Rendimentos, Contra-cheque, Indicar Bolsista de IC/AT, Indicação de Bolsista do Fomento Tecnológico, Indicação para Renovação de CA do CNPq, Processos Ativos (consulta), Sistema de □ó□los□ção de Bolsas GM/GD/IC, Situação de ex-bolsista, Solicitação para Visualização da Estratificação do Diretório, Termo de Concessão de Apoio	Aproximadamente 100.000 acessos mensais	Controle de Acesso	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Linux, Mac, UnixServidor Web: Oracle Internet Application ServerSGBD: OracleLinguagem: PL/SQL

3. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	**Finalidade**	**Principais Funcionalidades**	**Volumes Representativos**	**Inter-relações com outros Sistemas**	**Ambiente**
		Financeiro a Projeto de Pesquisa			
3.35 Fomento Lattes	Sistema integrado para gestão dos processos relacionados às atividades de fomento. Foram desenvolvidas aplicações que contemplam os processos de Submissão e Análise e Julgamento	Config. Modelos de Parecer/ Config. Modelos Mensagens/ Config. Chamadas/ Form.de Propostas/ Form. De Reformulações/ Form. De Reconsideração/ Carga de propostas/ Monit.da Carga/ Emis. De Documentos/ PDF Manager/ Gerador de PDF/ Impr. Em Lote/ Impr. De propostas/ Remanejamento/ Relat. De Conferência de demanda/ Relat. De Conferência de parecer/ Relat. De Proc.por Consultor/ Consult. Ad Hoc (Indicação, Solic.de dispensa, Envio de documentos, etc)/ Emissão e disponibilização de parecer (Pré-seleção, Ad Hoc, Recomendação, Aprovação)	1.558.804 recomendações de consultores ad hoc	Controle de Acesso	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Linux, Mac, Unix Servidor Web: Oracle Internet Application Server SGBD: Oracle Linguagem: Java (J2EE), JSP, PL/SQL

3. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	**Finalidade**	**Principais Funcionalidades**	**Volumes Representativos**	**Inter-relações com outros Sistemas**	**Ambiente**
3.36 Sistema de Diárias e Passagens – SDP	Sistema responsável pela Gestão de Concessão de diárias e passagens	Solicitação de SDP e Prestação de Contas – RDV	Quantidade de solicitações cadastradas: 394	Não há inter-relação com outros Sistemas	SO: Servidor: Linux; Cliente: WindowsServidor Web: Microsoft IISSGBD: OracleLinguagem: ASP
3.37 Sistema – SOPHIA Biblioteca	Automação de bibliotecas. Realiza todas as funções necessárias para as atividades de biblioteca	Catalogação /Classificação /Controle de empréstimo /Reserva /Cadastro de obras de usuários /Emissão de relatórios /Emissão de etiquetas de recibos de empréstimo e devolução	Gestão de 3.500 exemplares cadastrados	Não há inter-relação com outros Sistemas	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows SGBD: Oracle Linguagem: Delphi
3.38 Sistema – SOPHIA Acervo	Automação do acervo. Realiza todas as funções necessárias para as atividades de arquivo	Catalogação /Indexação /Acervo documental /iconográfico /musicológico	1.271 atas de Reuniões do Conselho Deliberativo catalogadas, descritas e com as imagens do documento 581 itens catalogados e descritos envolvendo cerca de 2.500 fotos.	Não há inter-relação com outros Sistemas	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows SGBD: Oracle Linguagem: Delphi

3. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	**Finalidade**	**Principais Funcionalidades**	**Volumes Representativos**	**Inter-relações com outros Sistemas**	**Ambiente**
3.39 Data Warehouse	Sistema gerencial para auxílio na tomada de decisão. Principais sistemas do CNPq (bases gerenciais).	Datamart de Pagamento /Datamart de Currículos /Datamart de Egressos / Ex-Bolsistas /Datamart do DGP (Censo) /Datamart de Solicitação de Atendimento (em implantação) /Datamart do Financeiro (em implantação) /Site de Investimentos em CT&I /Extração de pagamentos por Ano /Site do Censo dos Grupos de Pesquisa	6.120.416 Registros de Pagamento no Datamart de Pagamento /1.229.242 Currículos cadastrados no Datamart de Currículos / 88.379 Grupos de Pesquisa Datamart do Censo DGP.	Todos as aplicações que fomentam pesquisa fornecem dados ao DW.	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, Unix Servidor Web: Oracle Internet Application Server SGBD: Oracle Linguagem: Java (J2EE), JSP, Oracle Discoverer
3.40 e-Mail Pool	Sistema de Transmissão de Emails ustilizado pelos sistemas internos para comunicação interna e externa do CNPq e pela Assessoria de Comunicação Social – ACS	Envio e Log de emails enviados	aproximadamente 80.000 e-mail's enviados mês.	Não há inter-relação com outros Sistemas	Servidor Windows; Banco de Dados Oracle; Linguagem: Delphi.
3.41 Sistema de Tomada de Contas – STCS	Sistema de controle dos ressarcimento de recursos por parte dos bolsistas no país e exterior e pesquisadores brasileiros, que tiveram sua prestação de contas recusada, ou desistiram de suas bolsas.	Entrada dos processos com débito / Registro dos pagamentos devidos / Emissão de relatório para envio de processos ao TCU / Controle da distribuição dos processos / Entrada do parecer do TCU / Controle dos valores ressarcidos	6.000 registros de bolsas e auxílios com débito	Plataforma Lattes Sistema de Prestação de Contas – SIPC Sistema Gerencial de Fomento – SIGEF	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows SGBD: Oracle Linguagem: Delphi 5, PL/SQL

3. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	**Finalidade**	**Principais Funcionalidades**	**Volumes Representativos**	**Inter-relações com outros Sistemas**	**Ambiente**
3.42 Webmail	Webmail do CNPq disponível à pesquisadores e funcionários	Recebimento e Envio de Menagens / Agenda de compromissos / Calendário / Contatos	2.000 caixas postais de usuários Internos 19.000 caixas postais de pesquisadores	Plataforma Lattes	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, Unix Servidor Web: Apache (Mod. PHP) SGBD: MySQL Linguagem: PHP
3.43 STE – Sistemas de Transmissão de Email´s	Sistema de Transmissão de Emails ustilizado pelos sistemas internos para comunicação interna e externa do CNPq	Envio e Log de emails enviados	Aproximadamente 130.000 mensagens mês.	Não há inter-relação com outros Sistemas	Servidor Windows; Banco de Dados Oracle; Linguagem: Delphi.
3.44 Sistema de Geração de PDF	Sistema de Transformação em PDF dos documentos produzidos pelos diversos sistemas internos e submetidos pelos pesquisadores	Geração, Merge e conversão de Arquivos	Aproximadamente 50.000 conversões mês.	Plataforma Carlos Chagas, Plataforma Lattes	Servidor Windows; Banco de Dados Oracle; Linguagem: Delphi.
3.45 Sistema de Assinatura Digital	Assinatura Digital dos Documentos produzidos pelos sistemas internos, sendo principal produtor a Plataforma □ó□los Chagas	Assinatura Digital, Leitura e validação de arquivos assinados	Aproximadamente 30.000 Documentos assinados mês.	Plataforma Carlos Chagas	Linguagem: Java
3.46 E-mail horde	Disponibiliza Interface html dr Acesso ao e-mail	alteração de senhas/ agenda/	1600 contas de correio 1TB, 560GB, Serviços pop3, smtp e map4	Não há inter-relação com outros Sistemas	Open LDAP, sevidor webmail: horde, MTA Post fix SO: Red hat 4 com acesso a storage

3. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	**Finalidade**	**Principais Funcionalidades**	**Volumes Representativos**	**Inter-relações com outros Sistemas**	**Ambiente**
3.47 Sistema de Formulários	Sistema de questionários que tem por objetivo a avaliação do processo de seleção e avaliação dos bolsistas relacionados aos diversos programas de pesquisa	Formulário do AVALIADOR EXTERNO PPAAGRO – Programa de Pesquisa Agropecuária e do Agronegócio/ Formulário do AVALIADOR EXTERNO PPAAGRO – Programa de Pesquisa Agropecuária e do Agronegócio/ Formulário do Comitê Externo para o processo de seleção	Aproximadamente 73.000 questionários respondidos	Não há inter-relação com outros Sistemas	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, UnixServidor Web: Oracle Internet Application Server; JBOSSSGBD: OracleFrameworks: Struts, Hibernate, JBOSS Seam, LuceneBPM: JBOSS JBPMLinguagem: Java (J2EE) , AJAX, JSP, PL/SQL
3.48 Sipro – Sistema de Procuradoria	Sistema de acompanhamento de processos jurídicos	Cadastrar, arquivar processos , enviar e-mails e SMS sobre prazos de processos	aproximadamente 6.000 registros	Protocolo	Servidor Windows; Banco de Dados Oracle; Linguagem: ASP

3. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	**Finalidade**	**Principais Funcionalidades**	**Volumes Representativos**	**Inter-relações com outros Sistemas**	**Ambiente**
3.49 MailProc	Sistema responsável por obter e-mails de contas POP3 e delegar o tratamento de mensagens para subaplicações específicas que armazenam as mensagens em bancos de dados e no sistema de arquivos. Utilizado pela Plataforma Integrada Carlos Chagas para anexar e-mails aos processos virtuais (resultados de julgamento, dados complementares, termo de concessão, avisos de indicação de bolsista, etc) e pelo Sistema de demandas.	Obter e anexar e-mails aos processos virtuais e ao sistema de demandas.	Mensagens anexadas aos processos virtuais: 193.348 em 2007 215.310 em 2008 (até 30/09/2008) Mensagens anexadas ao sistema de demandas: 32.837 em 2007 23.336 em 2008 (até 30/09/2008)	Plataforma Integrada Carlos Chagas e Sistema de Demandas	SO: Windows 2003 Server SGBD: Oracle e MySql Frameworks: .NET 3.5 Linguagem: C# (Windows Forms)
3.50 Sistema Gerador SGXML	Gerarador de XML.	Gerar os XMLs dos currículos e dos grupos de pesquisa.	Aproximadamente 15.000 arquivos gerados por dia.	Carga de XML de Currículos, Carga de XML de Grupos, Currículo Lattes, Busca Textual, Serviço de Extração de CVs.	SO: Servidor: Windows SGBD: Oracle Linguagem: Delphi.
3.51 Sistema de Carga SCLDW	Carga de XML para o SGDB.	Carregar os XMLs dos currículos no SGDB. Solicitar a geração/atualização do índice do currículo.	Aproximadamente 10.000 arquivos gerados por dia para cada instância.	SGXML, Currículo Lattes, Busca Textual, Serviço de Extração de CVs.	SO: Servidor: WindowsSGBD: OracleLinguagem: Java.

3. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	**Finalidade**	**Principais Funcionalidades**	**Volumes Representativos**	**Inter-relações com outros Sistemas**	**Ambiente**
3.52 Sistema de Carga XMLGrupos	Carga de XML de grupos para o SGDB.	Carregar os XMLs dos grupos no SGDB.	Carga de todos os grupos em cerca de 4 horas, não é executado todos os dias, somente sobre demanda.	SGXML, Sites do DGP.	SO: Servidor: Windows SGBD: Oracle Linguagem: Java.
3.53 Sistema de Carga da Base Corrente de Grupos	Carrega a base de DW do DGP.	Carregar as tabelas com os termos que são pesquisados na busca de grupos da base corrente.	Cerca de 2 mil grupos atualizados diariamente(pode gerar até 30.000	Sites do DGP.	SO: Servidor: Windows SGBD: Oracle Linguagem: Java.
3.54 Sistema de Carga do DataMart de Grupos de Pesquisa	Carrega a base de DM do DGP(Censo).	Carregar a base dos Censos.	Utilizada apenas nos censos.	Sites do DGP e Censo.	SO: Servidor: Windows SGBD: Oracle Linguagem: Java.

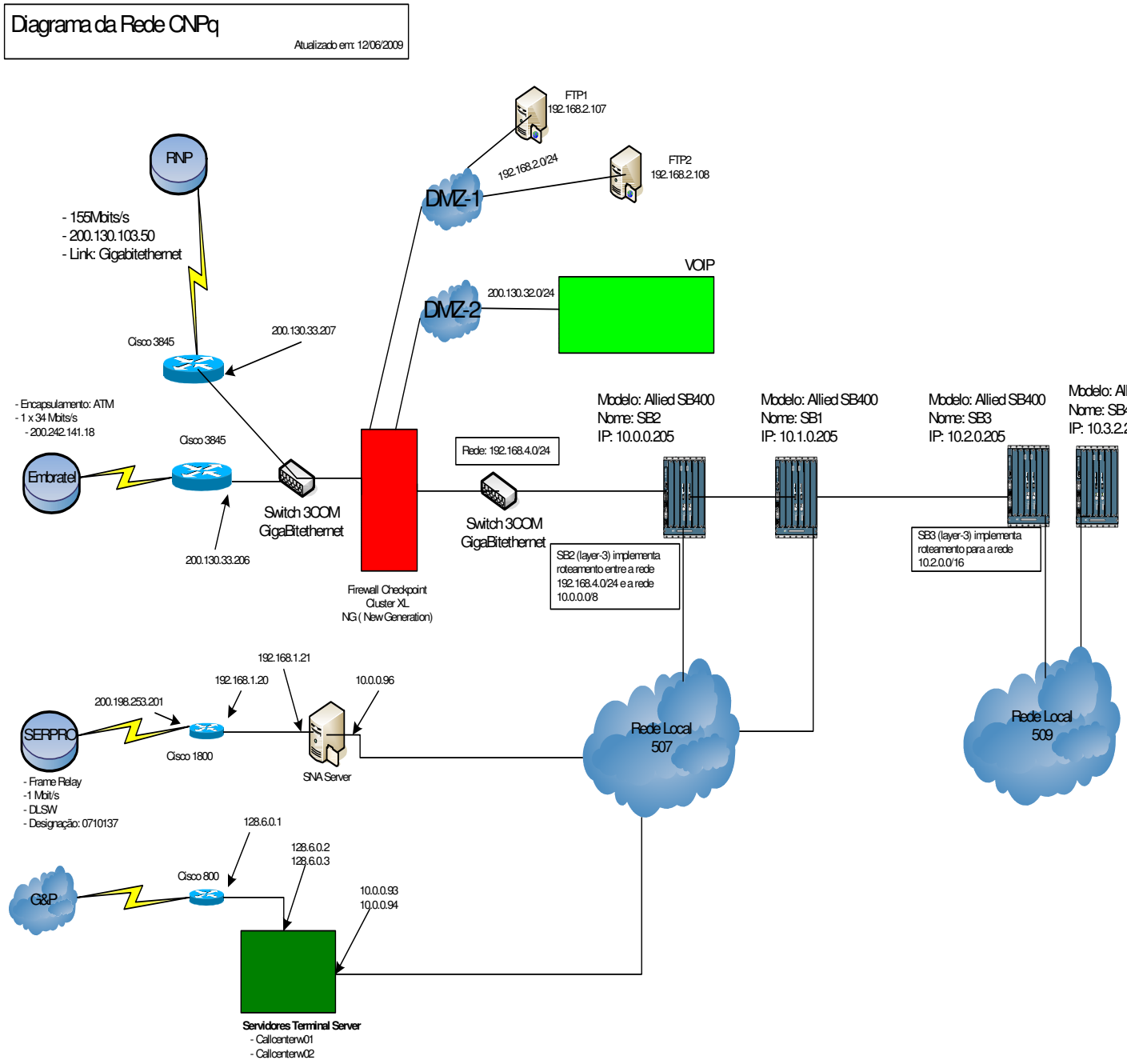
3. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	**Finalidade**	**Principais Funcionalidades**	**Volumes Representativos**	**Inter-relações com outros Sistemas**	**Ambiente**
3.55 Sistema de Carga LattesExtrator	Atende as solicitações do site do LattesExtrator.	Extrai, compacta e tranfere os XMLs solicitados pelo usuário para que o site do LattesExtrator disponibilize o o arquivo para download.	20 solicitações diárias(vem caindo devido a criação do servlet de extração).	Sites LattesExtrator e ServicosLattes.	SO: Servidor: Windows SGBD: Oracle Linguagem: Java.
3.56 Serviço de Extração de Currículos	Extrair o XML dos currículos.	Serviços de extração do IdCNPq, do xml, da data de atualização, da ocorrência de erros.	30.000 extrações diárias	Buscatextual, Currículo Lattes OnLine.	SO: Servidor: Linux; Servidor Web: Oracle Aplication ServerSGBD: OracleLinguagem: Java.
3.57 Citações DOI	Recupera o número de citações do Artigo na base do SCOPUS.	Recupera o número de citações do Artigo na base do SCOPUS e o Link para o mesmo na mesma base.	Acessado sempre que um currículo que possui DOI é aberto.	BuscaTextual.	SO: Servidor: Linux; Servidor Web: Oracle Aplication Server SGBD: Oracle Linguagem: Java.
3.58 Metadados DOI	Recupera os metadados da produção ciêntifica.	Recupera os dados da produção ciêntifica de acordo com os dados armazenados no http://www.doi.org (International DOI Foundation).	2.000 acessos diários.	BuscaTextual,Currículo Lattes OnLine	SO: Servidor: Linux; Servidor Web: Oracle Aplication Server SGBD: Oracle Linguagem: Java.

3. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	**Finalidade**	**Principais Funcionalidades**	**Volumes Representativos**	**Inter-relações com outros Sistemas**	**Ambiente**
3.59 VerificaDOI	Verifica a validade de um DOI.	Verificar a validade de um DOI(de acordo com a base do http://www.doi.org (International DOI Foundation).	2.000 acessos diários.	BuscaTextual,Currículo Lattes OnLine	SO: Servidor: Linux; Servidor Web: Oracle Aplication Server SGBD: Oracle Linguagem: Java.
3.60 Gerador de índice – CV	Gera os índices para a buscatextual.	Extrai as infomações do XML do currículo e armazena no índice de busca.	15.000 atualizações diárias.	BuscaTextual	SO: Servidor: Linux; Servidor Web: Oracle Aplication Server SGBD: Oracle Linguagem: Java. Frameworks: Lucene
3.61 Gerador de índice – Resumo	Armazena o resumo exibido na buscatextual.	Extrai as infomações do resumo do currículo e armazena no índice para ser recuperado na exibição dos resultados da busca.	15.000 atualizações diárias.	BuscaTextual	SO: Servidor: Linux; Servidor Web: Oracle Aplication Server SGBD: Oracle Linguagem: Java. Frameworks: Lucene
3.62 SICAC	Controle e administração dos Colegiados	Cadastrar: Comitê, recurso humano, reunião, conselho diretor, situação e carta de convocação/ Reunião: convocação e confirmação de presença/ Relatórios	Aproximadamente 10.000 registros	Não há inter-relação com outros Sistemas	SGBD: Oracle SO: Cliente – Windows Linguagem: Delphi e PL/SQL.

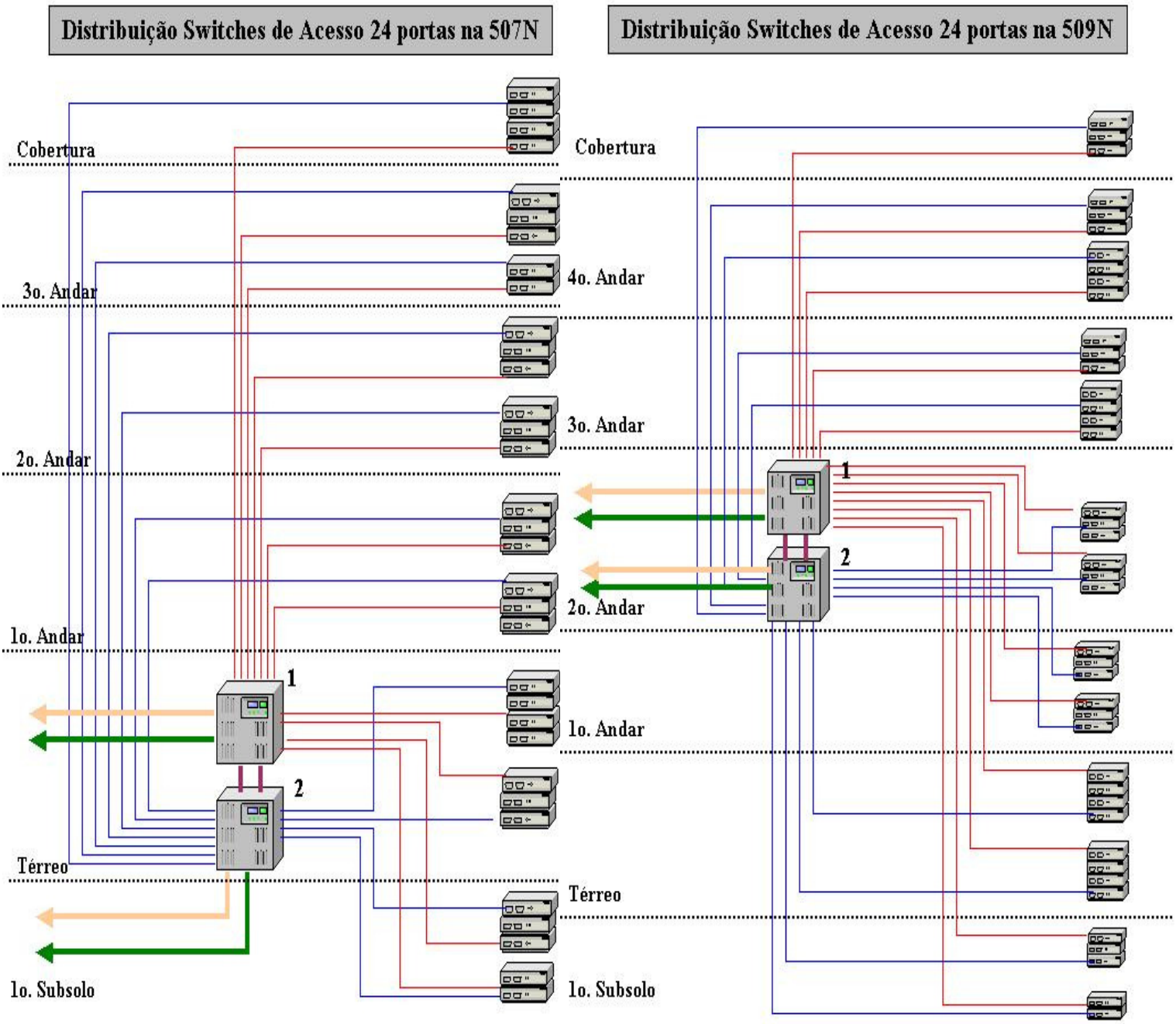
3. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	**Finalidade**	**Principais Funcionalidades**	**Volumes Representativos**	**Inter-relações com outros Sistemas**	**Ambiente**
3.63 SIHAC	Habilitar acesso	Cadastro de Usuário Cadastro de Perfil de Acesso Listar habilitações no Banco de Dados	Aproximadamente 1.200 autenticações dia	CONFIO/SIFIN Operacional	SGBD: Oracle SO: Cliente – Windows Linguagem: Delphi e PL/SQL.

4. Diagramas de Conectividade

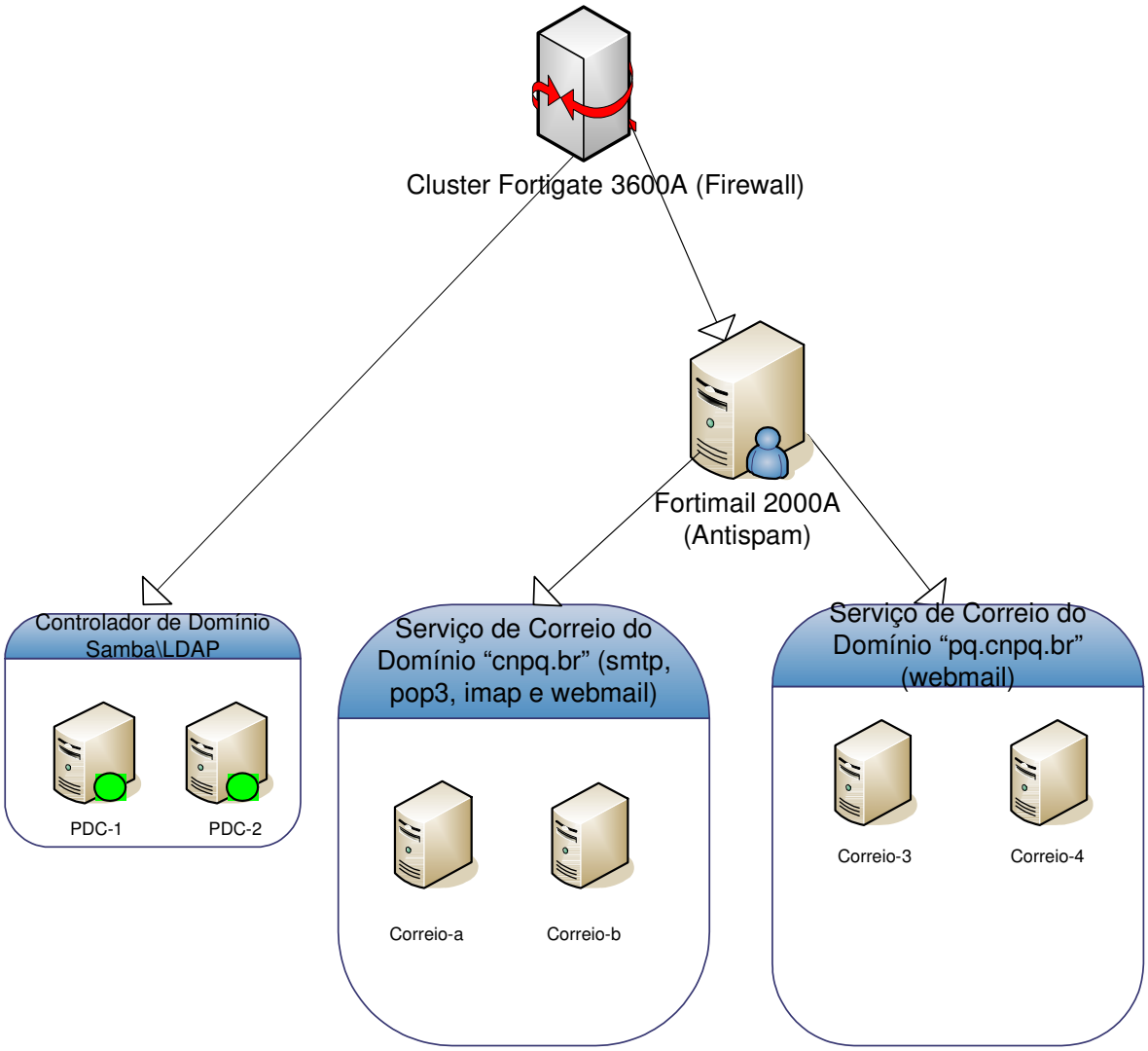
4.1. Estrutura Básica da Rede



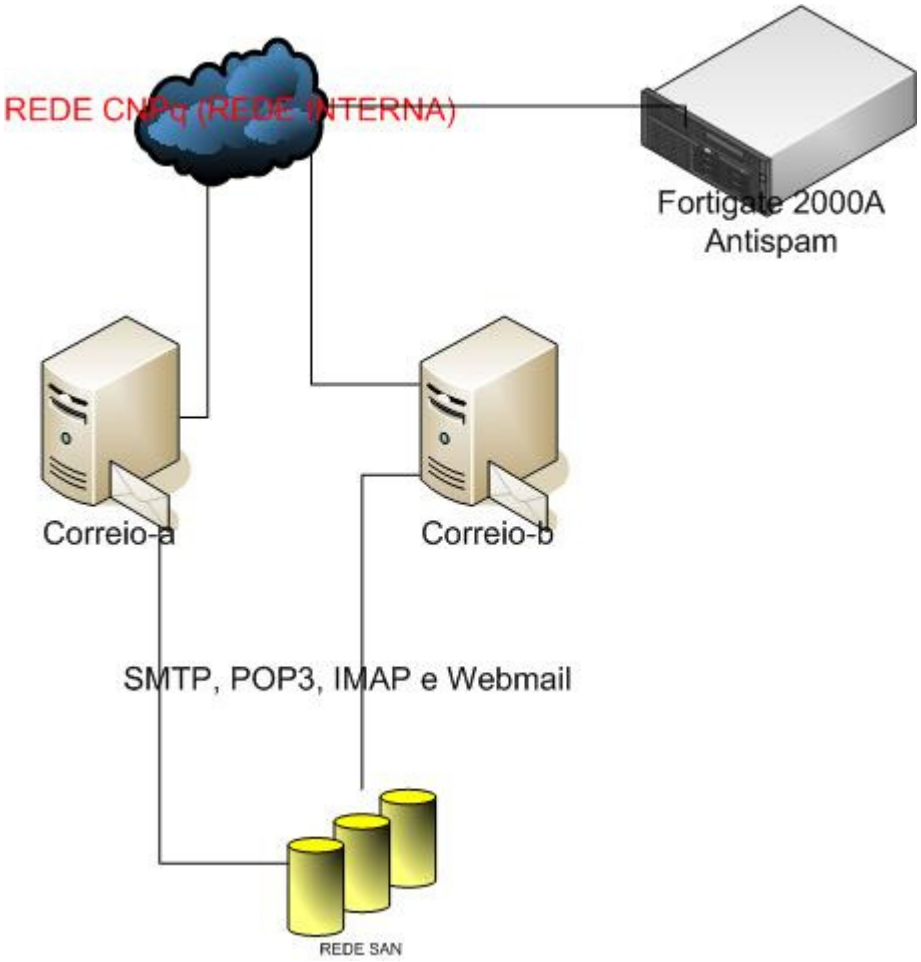
4.2. Distribuição de *Switches*



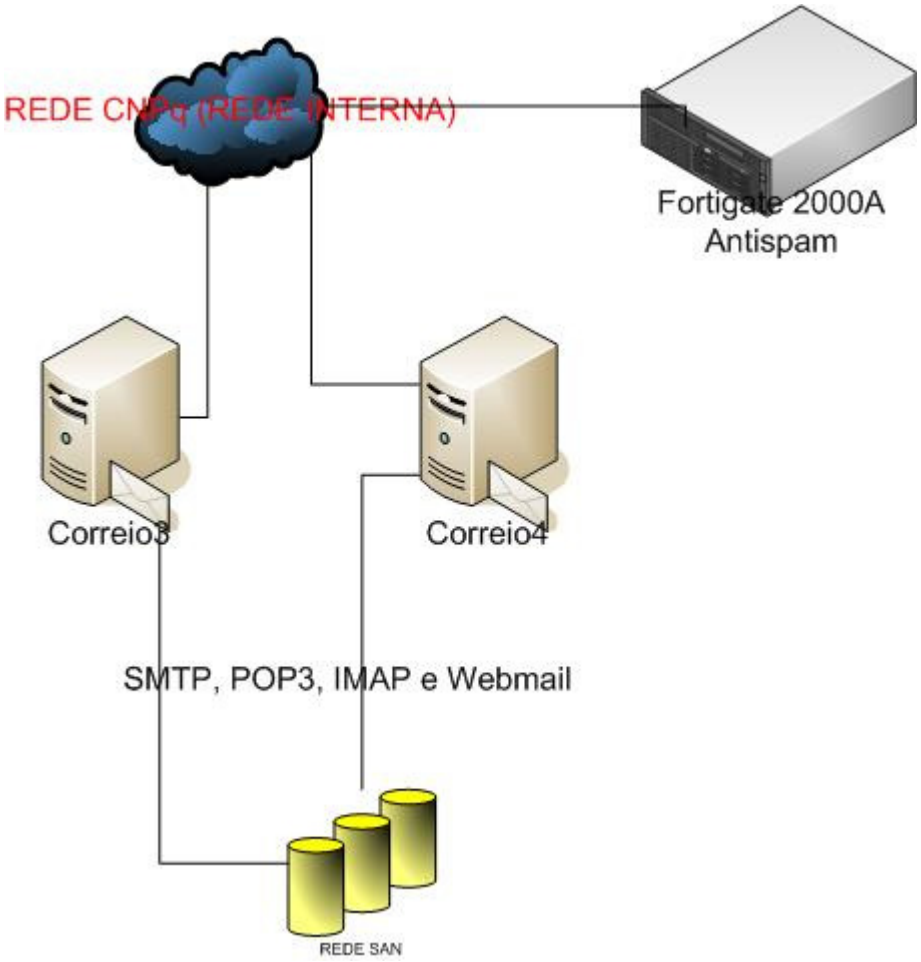
4.3. Firewall, E-mail e Controladores de Domínio



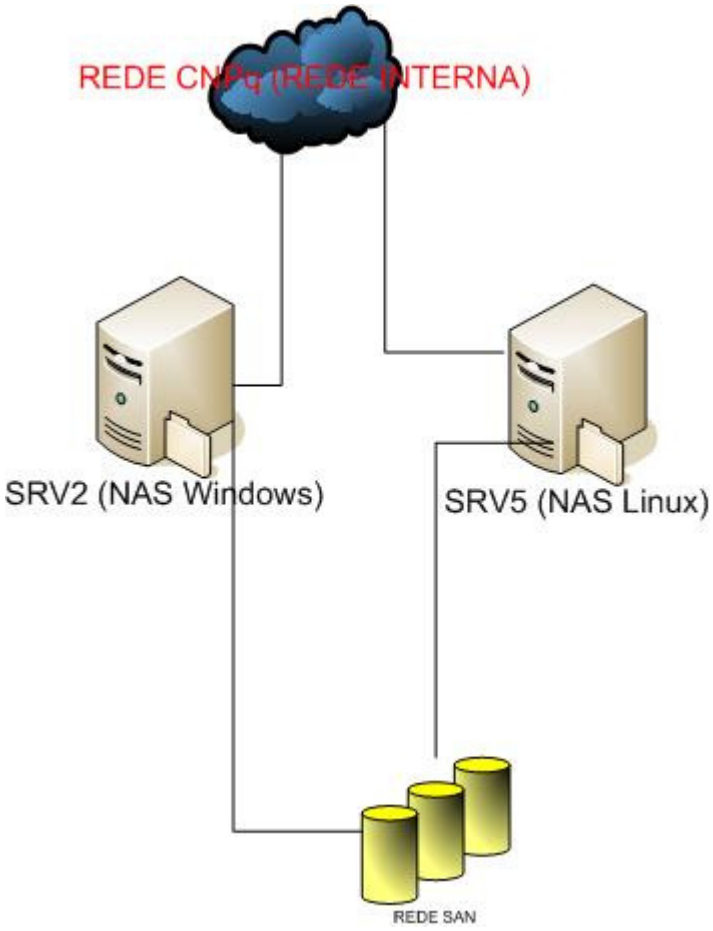
4.4. E-mail Interno



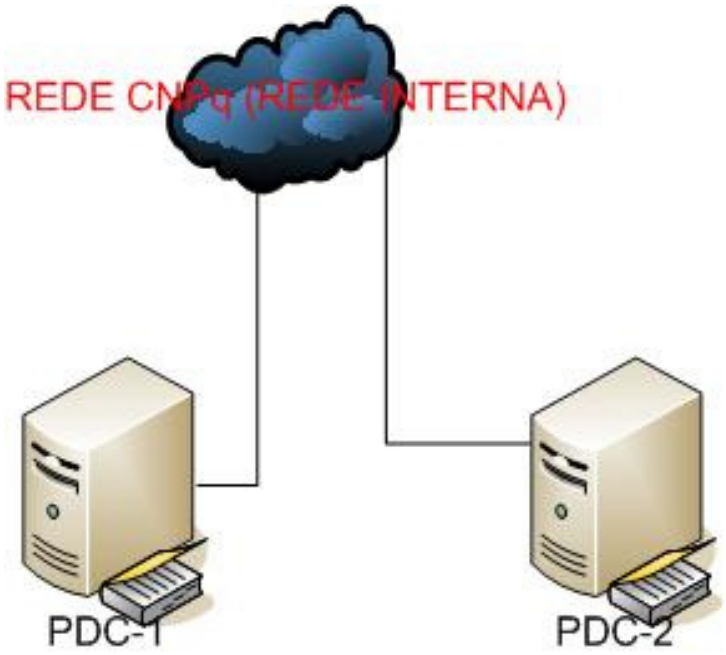
4.5. E-mail do Pesquisador



4.6. Serviços de *File System*

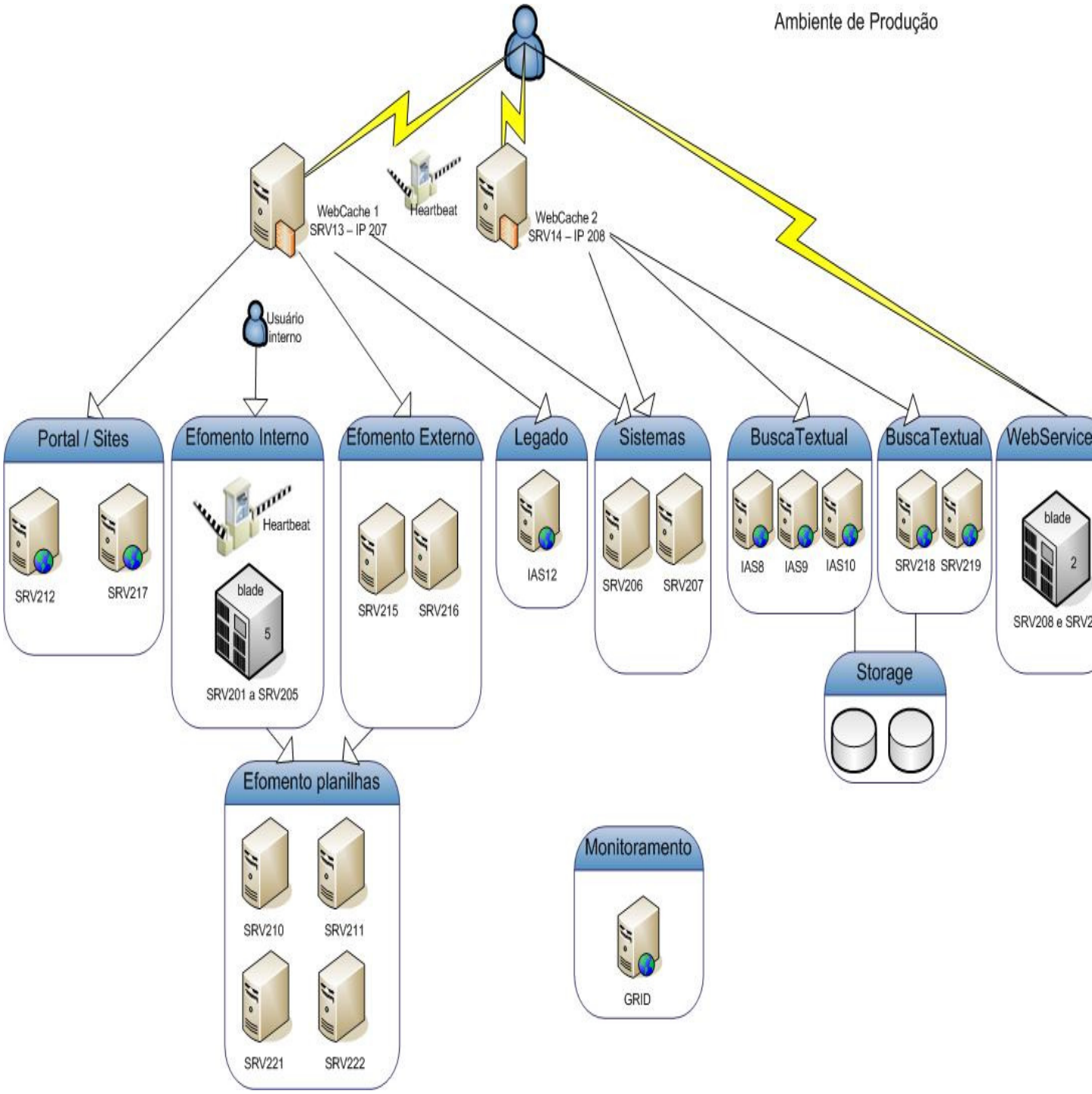


4.7. Controladores de Domínio

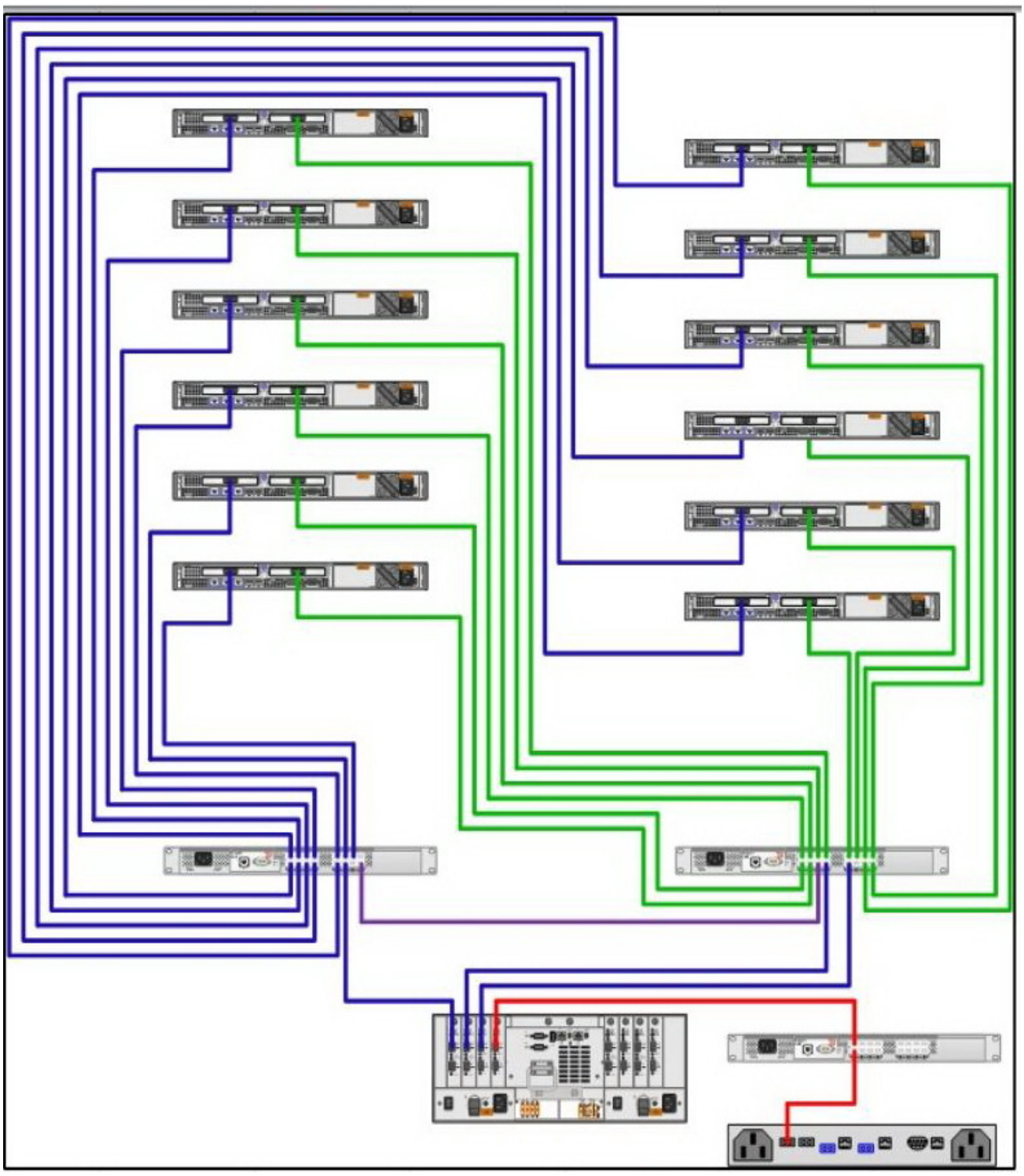


OpenLdap e Samba

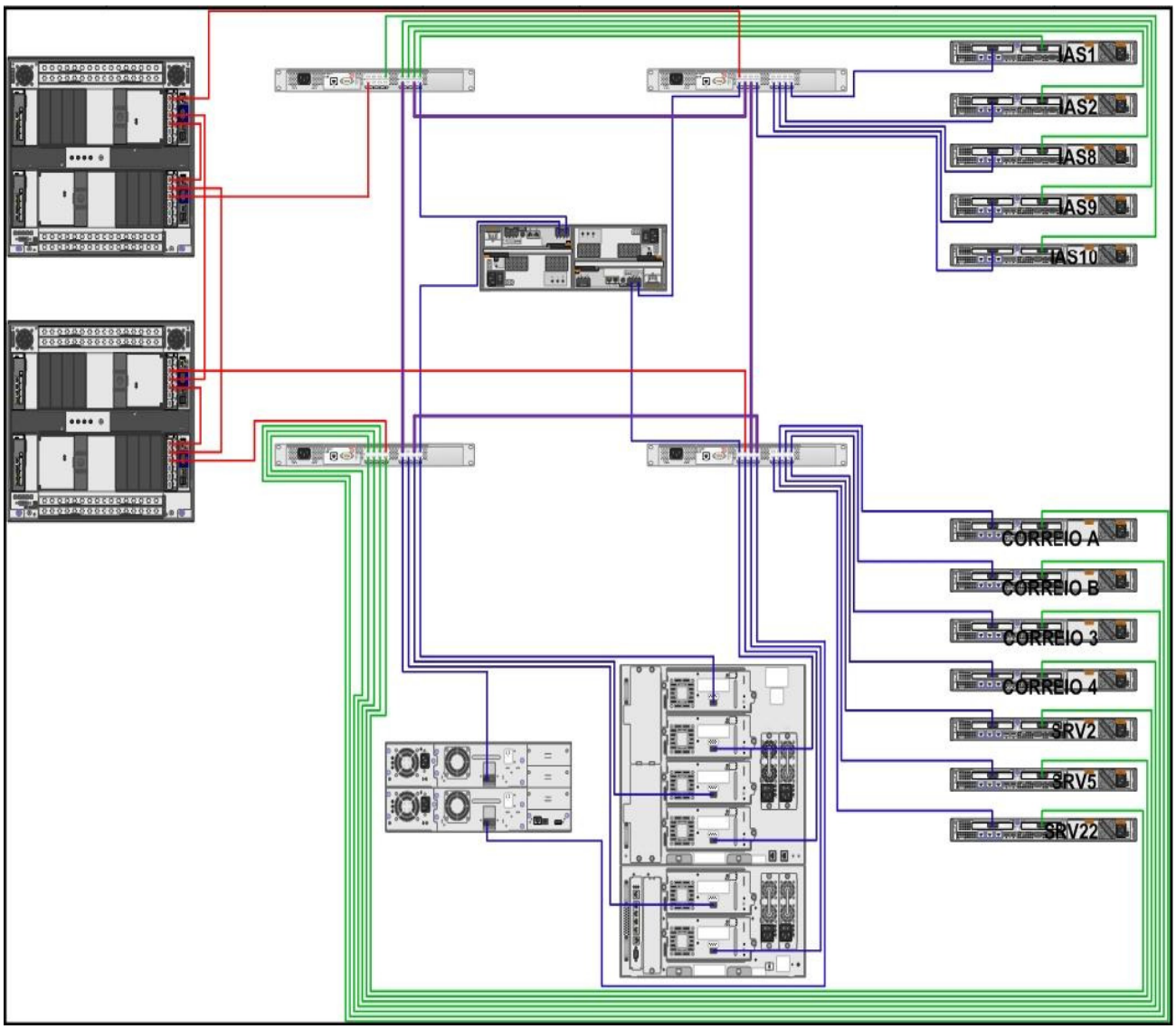
4.8. Serviços HTTP e HTTPS



4.9. Rede SAN para Banco de Dados



4.10. Rede SAN para Servidores de Aplicação e E-mail



ANEXO I-B

PREGÃO ELETRÔNICO n.º 063/2009
Processo n° 01300.001359/2009-6

INDICADORES E METAS

#	Cat	Indicador	Limite Aceitável	Alvo de Excelência	Forma de apuração
1	**I**	**PCC** – Percentual de incidentes corretamente classificados	Não inferior a 90%	98%	Amostragem sobre o número de chamados e verificação visual da classificação
2	**I**	**PIE** – Percentual de incidentes de atendimento remoto fechados pelo serviço de atendimento remoto sem a escalação para outros níveis de atendimento	Não inferior a 60%	Não inferior a 75%	$PIE = \frac{NIC}{NTI} x100$ **NIC** = Número de incidentes de atendimento remoto encerrados no mês, solucionados pelo serviço de atendimento remoto, sem a escalação para outros níveis de atendimento. Os incidentes não solucionados poderão ser alvo de análise para fins de avaliação da possibilidade de resolução. **NTI** = Número total de incidentes encerrados no mês.
3	**I**	**PIRS** – Percentual de incidentes fechados que foram resolvidos com nível de satisfação "satisfeito" ou "muito satisfeito".	Não inferior a 60%	Não inferior a 85%	$PIRS = \frac{NINS}{NTI} x100$ **NINS** – Número de incidentes encerrados no mês, com nível de satisfação igual a "satisfeito" ou "muito satisfeito", dentro da escala[1]; **NTI** = Número total de incidentes encerrados no mês que foram avaliados pelo colaborador.
4	**I**	**PIS** – Percentual de Incidentes Solucionados	Não inferior a 80%	Não inferior a 95%	$PIS = \frac{NISp}{NTIp} x100$

[1] Escala de satisfação: 1 - Muito insatisfeito; 2 – Insatisfeito; 3 – Indiferente; 4 – Satisfeito; e 5 – Muito satisfeito.

#	Cat	Indicador	Limite Aceitável	Alvo de Excelência	Forma de apuração
		dentro do período acordado por prioridade			**NISp** = Número de incidentes encerrados no mês, solucionados dentro do tempo acordado, por prioridade de atendimento associado (p); **NTIp** = Número total de incidentes encerrados no mês, por prioridade de atendimento associado (p).
5	**S**	**PAP** – Percentual dos atendimentos agendados efetuados dentro do prazo pactuado	Não inferior a 85%	Não inferior a 90%	Auditoria sobre as solicitações de serviços e a pesquisa de satisfação dos mesmos.
6	**S**	**PIA** – Percentual de inventário (*hardware e software*) atualizado	Não inferior a 95%	Não inferior a 98%	Amostragem sobre o número de itens de configuração (CMDB) e a relação de equipamentos no setor de patrimônio (hardware) ou biblioteca de software
7	**INS**	**EIE –** Efetividade na instalação de equipamentos	Não inferior a 90%	Não inferior a 98%	Percentual de instalações de equipamentos nas quais não houve registros de incidentes devido a falhas na instalação ou configuração.
8	**M**	**EM –** Equipamento Monitorado	Não inferior a 95%	Não inferior a 99%	Percentual de equipamentos monitorados

Categoria: I – Incidente; S – Serviço; INS - Instalação

ANEXO I-C

PREGÃO ELETRÔNICO n.º 063/2009
Processo n° 01300.001359/2009-6

Estatísticas sobre o Atendimento Remoto, Presencial, Instalações e Movimentações

1 - Atendimentos Remoto por E-mails - Período de Ago/2008 à Jul/2009

Sistema	ago/2008	set/2008	out/2008	nov/2008	dez/2008	jan/2009	fev/2009	mar/2009	abr/2009	mai/2009	jun/2009	jul/2009	Total
Plataforma Lattes													
Currículo Lattes	3.092	2.098	2.282	1.762	1.873	4.234	2.103	3.456	2.205	5.660	2.266	2.685	33.716
DGP	26	19	21	21	16	10	8	5	15	20	11	7	179
Diretório de Instituições	31	25	22	6	1	3	7	6	15	12	9	12	149
Diversos	369	412	382	3	4	0	0	0	0	0	0	0	1.170
Total	**3.518**	**2.554**	**2.707**	**1.792**	**1.894**	**4.247**	**2.118**	**3.467**	**2.235**	**5.692**	**2.286**	**2.704**	**35.214**
Plataforma Carlos Chagas													
Envio de Propostas	609	352	266	194	280	294	370	426	540	418	240	316	4.305
Análise e Julgamento	370	1.015	788	583	223	78	125	198	255	193	195	273	4.296
Pagamento	447	689	659	119	149	206	213	240	241	537	383	776	4.659
Divulgação de Resultados	51	67	75	53	56	9	15	7	6	3	9	7	358
Contratação	302	110	121	583	223	855	814	1.109	1.478	578	1.310	1.269	8.752
Prestação de Contas	285	312	254	289	331	438	441	655	560	462	425	492	4.944
Diversos	181	549	729	129	123	45	19	41	60	35	36	63	2.010
Total	2.245	3.094	2.892	1.950	1.385	1.925	1.997	2.676	3.140	2.226	2.598	3.196	**29.324**
Administrativo													
SIRH	0	0	0	11	14	15	10	25	11	10	20	20	136
SIACE	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	2	0	6
Avaliação de Desempenho	0	0	0	1	4	0	3	0	1	1	8	0	18
Protocolo	0	0	0	4	3	0	2	7	5	1	5	3	30
Total	**0**	**0**	**0**	**16**	**23**	**17**	**15**	**32**	**17**	**12**	**35**	**23**	**190**
Outros													
Infra-Estrutura	0	0	0	12	4	0	4	9	10	14	16	9	78
Base do Conhecimento	0	0	0	415	2	0	0	0	0	0	0	0	417
Senhas	0	0	0	216	118	300	172	288	264	353	226	278	2.215

E-mail Institucional	0	0	0	14	23	18	25	56	54	158	25	20	393
SIGEF	0	0	0	13	4	2	1	0	2	0	4	0	26
SPAM	0	0	0	455	605	615	534	618	824	630	596	725	5.602
Total	**0**	**0**	**0**	**1.125**	**756**	**935**	**736**	**971**	**1.154**	**1.155**	**867**	**1.032**	**8.731**
TOTAL	**5.763**	**5.648**	**5.599**	**4.883**	**4.058**	**7.124**	**4.866**	**7.146**	**6.546**	**9.085**	**5.786**	**6.955**	**73.459**

2 - Atendimento Remoto por Telefone - Período de Ago/2008 à Jul/2009

Sistema	ago/2008	set/2008	out/2008	nov/2008	dez/2008	jan/2009	fev/2009	mar/2009	abr/2009	mai/2009	jun/2009	jul/2009	Total
Plataforma Lattes													
Currículo Lattes	521	397	512	381	283	362	190	281	289	382	238	248	4.084
DGP	0	0	0	0	0	2	2	5	5	6	12	7	39
Diretório de Instituições	0	0	0	0	0	1	5	3	5	12	4	0	30
Diversos	0	0	0	0	0	1	8	4	1	2	2	9	27
Total	**521**	**397**	**512**	**381**	**283**	**366**	**205**	**293**	**300**	**402**	**256**	**264**	**4.180**
Plataforma Carlos Chagas													
Envio de propostas	724	526	874	772	628	111	81	136	232	159	76	80	4.399
Análise e Julgamento	121	194	234	145	44	29	57	26	21	23	17	21	932
Pagamento	0	0	0	0	0	32	23	25	64	39	42	66	291
Divulgação de Resultados	0	0	0	0	0	6	5	3	9	11	1	2	37
Contratação	209	61	80	120	121	465	352	492	724	342	542	459	3.967
Prestação de Contas	184	113	201	218	145	124	99	136	185	155	146	138	1.844
Diversos	0	0	0	0	0	85	32	51	187	110	109	80	654
Total	**1238**	**894**	**1389**	**1255**	**938**	**852**	**649**	**869**	**1422**	**839**	**933**	**846**	**12.124**
Outros													
Senhas	0	0	0	0	0	141	131	109	158	155	137	67	898
Elogios	0	0	0	0	0	1	0	0	1	3	5	7	17
Edital	0	0	0	0	0	43	26	47	87	80	89	112	484
E-mail Institucional	119	6	11	20	15	9	3	16	7	28	3	3	240
Total	**119**	**6**	**11**	**20**	**15**	**194**	**160**	**172**	**253**	**266**	**234**	**189**	**1.639**
TOTAL	**1.878**	**1.297**	**1.912**	**1.656**	**1.236**	**1.412**	**1.014**	**1.334**	**1.975**	**1.507**	**1.423**	**1.299**	**17.943**

3 - Atendimento Remoto por Chat - Periodo Ago/2008 a Jul/2009													
Assunto	**ago/2008**	**set/2008**	**out/2008**	**nov/2008**	**dez/2008**	**jan/2009**	**fev/2009**	**mar/2009**	**abr/2009**	**mai/2009**	**jun/2009**	**jul/2009**	**Total**
Sistemas de Informação	41	44	53	56	51	63	41	66	60	77	58	61	**671**

4 - Atendimento Presencial e Instalação/Movimentação - Período de Ago/2008 à Jul/2009													
Tipo	**ago/2008**	**set/2008**	**out/2008**	**nov/2008**	**dez/2008**	**jan/2009**	**fev/2009**	**mar/2009**	**abr/2009**	**mai/2009**	**jun/2009**	**jul/2009**	**Total**
Instalação/Movimentação Equipamentos e Periféricos													
Estação de Trabalho	225	128	80	89	76	49	81	41	86	146	53	108	**1.162**
Impressora	10	5	2	2	2	1	3	4	2	0	2	15	**48**
Scanner e Periférico	3	2	4	4	4	1	5	2	1	2	4	5	**37**
Total	**238**	**135**	**86**	**95**	**82**	**51**	**89**	**47**	**89**	**148**	**59**	**128**	**1.247**
Instalação/Movimentação Pontos Lógicos e Elétricos													
Ponto Lógico	71	41	26	29	25	15	27	14	27	44	18	38	**374**
Ponto Elétrico	36	20	13	14	12	8	13	7	13	22	9	19	**187**
Total	**107**	**61**	**39**	**43**	**37**	**23**	**40**	**21**	**40**	**67**	**27**	**58**	**561**
Atendimento Presencial													
Backup	17	12	19	11	12	19	29	26	7	8	11	0	**171**
E-mail	134	144	160	117	68	117	105	116	122	96	139	114	**1.432**
Impressora	3	10	2	2	2	1	3	5	3	0	2	16	**49**
Instalação de Softwares Diversos	128	127	105	98	59	61	65	160	175	121	102	68	**1.269**
Internet e Navegação	46	57	32	25	19	30	37	39	55	54	47	42	**483**
MS Office	22	22	9	8	7	9	6	8	8	12	14	11	**136**
Periféricos	2	3	1	5	1	5	4	6	3	1	3	2	**36**
Sistema Operacional	224	225	207	161	148	214	399	311	206	281	416	362	**3.154**
Sistemas Corporativos	36	45	32	17	5	10	34	15	11	7	14	12	**238**
Total	**612**	**645**	**567**	**444**	**321**	**466**	**682**	**686**	**590**	**580**	**748**	**627**	**6.968**
TOTAL	**680**	**683**	**591**	**471**	**344**	**481**	**706**	**698**	**616**	**624**	**764**	**659**	**7.317**

ANEXO II

PREGÃO ELETRÔNICO n.º 063/2009
Processo n° 01300.001359/2009-6

FORMULÁRIO DE PROPOSTA COMERCIAL

(encaminhamento obrigatório, imediatamente após a fase de lances, no caso de proposta melhor classificada)

LOTE (b)	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO (c)	QUANTIDADE ESTIMADA ANUAL (d)	VALOR UNITÁRIO (e)	VALOR MENSAL (f)	VALOR TOTAL ANUAL (g)
1	CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI	12 meses			
	VALOR TOTAL ANUAL POR EXTENSO DO LOTE 01 => (h)				

LOTE (b)	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO (c)		QUANTIDADE ESTIMADA ANUAL (d)	VALOR UNITÁRIO (e)	VALOR MENSAL (f)	VALOR TOTAL ANUAL (g)
2	SUPORTE PRESENCIAL		12 meses			
	INSTALAÇÕES/ MOVIMENTAÇÕES	Estação de Trabalho	1.160			
		Impressora	50			
		Scanner ou Periférico	40			
		Ponto Elétrico	190			
		Ponto Lógico	380			
	VALOR TOTAL ANUAL POR EXTENSO LOTE 02 => (h)					

Prazo de validade da proposta: _____ dias

Declaro que nos preços ora propostos e naqueles que por ventura vierem a ser ofertados, por meio de lances, estão incluídos todos os custos que se fizerem indispensáveis a perfeita execução dos serviços objeto desta proposta.

Razão Social: _____

CNPJ: _____

Endereço:_____

Fone: _____ Fax: _____

E-mail: _____

Banco: _____ Agência: _____ Conta Corrente Nº: _____

Local: _____

Data: _____

Nome do Representante Legal: _____

CPF: _____

ANEXO II-A

PREGÃO ELETRÔNICO n.º 063/2009
Processo n° 01300.001359/2009-6

MODELO DA PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS A SER PREENCHIDA PELO LICITANTE PARA CADA CATEGORIA

(encaminhamento obrigatório, imediatamente após a fase de lances, no caso de proposta melhor classificada)

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS		
Nº Processo: 01300.001359/2009-6		
Licitação Nº 063/2009		
Dia / / às horas		
Discriminação dos serviços (dados referentes à contratação)		
A - Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)		
B - Município/DF		
C - Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo		
D - Posto de Serviço		
E - Quantidade (*total*) a contratar (em função da unidade de medida)		
F - Nº de meses de execução contratual		
Unidade de Medida - tipos e quantidades		
1 - Posto de serviço xxxxxxxxxxxx	Quantidade: xxxx	
Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
2 - Categoria profissional (vinculada à execução contratual)		
3 - Data base da categoria (dia/mês/ano)		
1. REMUNERAÇÃO	%	Valor R$
A - Salário	100%	
TOTAL DE REMUNERAÇÃO		
2. ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS	%	Valor R$
Grupo "A"		
01 - INSS		
02 - SESI ou SESC		
03 - SENAI ou SENAC		
04 - INCRA		
05 - Salário Educação		
06 - FGTS		
07 - Seguro Acidente do Trabalho-SAT		
08 - SEBRAE		
Grupo "B"		
09 - Férias		
10 - Auxílio Doença		
11 - Licença Maternidade		
12 - Licença Paternidade		
13 - Faltas Legais		
14 - Acidente de Trabalho		
15 - Aviso Prévio		

16 - 13º Salário		
Grupo "C"		
17 - Aviso Prévio Indenizado		
18 - Indenização Adicional		
19 - Indenização (rescisão sem justa causa)		
Grupo "D"		
20 - Incidência dos Encargos do Grupo "A" sobre os subitens do Grupo "B"		
TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS (Grupo A + B + C + D)		
3. INSUMOS		
A - Vale Alimentação (correspondente a 22 dias)		
B - Auxílio Transporte (correspondente a 22 dias)		
C - Auxílio Transporte (desconto de 6% sobre o salário base)		
D – Assistência Odontológica		
E - Plano de Saúde (Convênio Saúde)		
F - Treinamento / Capacitação / Reciclagem		
TOTAL DOS INSUMOS		
SUBTOTAL MÃO DE OBRA (1 + 2 + 3)		
4. DEMAIS COMPONENTES	**%**	**Valor R$**
A - Despesas Administrativas/Operacionais		
B - Lucro		
TOTAL DE DEMAIS COMPONENTES		
5.TRIBUTOS	**%**	**Valor R$**
A - ISS + COFINS + PIS *(não incluir IRPJ e CSLL - Acórdão TCU 950/07Plenário)*		
6 - QUADRO RESUMO DA REMUNERAÇÃO DA MÃO DE OBRA		
6.1 - MÃO DE OBRA VINCULADA A EXECUÇÃO CONTRATUAL		**Valor R$**
1 - REMUNERAÇÃO		
2 - ENCARGOS SOCIAIS	%	
3 – INSUMOS DE MÃO-DE-OBRA		
TOTAL DE MÃO-DE-OBRA		
8 - QUADRO RESUMO DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO		
8. 1 - VALOR MENSAL TOTAL REF. MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO DO SERVIÇO		
UNIDADES / ELEMENTOS		**VALOR R$**
6 - MÃO-DE-OBRA		
4 - DEMAIS COMPONENTES		
5 - TRIBUTOS		
VALOR MENSAL DO SERVIÇO		
VALOR MENSAL DA PROPOSTA (valor mês X nº postos - XXX postos)		
(por extenso)		
VALOR GLOBAL ANUAL DA PROPOSTA		
(por extenso)		

OBS.: Deverá ser preenchida obrigatoriamente uma PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS para cada Categoria.

ANEXO III

CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EM INFORMÁTICA, COMPREENDENDO O PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO, IMPLANTAÇÃO, EXECUÇÃO E OPERAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI, BEM COMO A PRESTAÇÃO SERVIÇOS DE SUPORTE PRESENCIAL E INSTALAÇÕES E MOVIMENTAÇÕES DE EQUIPAMENTOS, PONTOS ELÉTRICOS E LÓGICOS, SERVICE DESK

1. CONTRATANTE

Nome: **Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq**
Natureza Jurídica: Fundação Pública Federal criada pela Lei n.º 6.129, de 06 de novembro de 1974
CNPJ n.º : 33.654.831/0001-36
Endereço: SEP/Norte, Quadra 507, Bloco "B", Edifício CNPq
Cidade: Brasília UF: DF CEP: 70740-901
Representante Legal:
C.P.F./ M.F. :
Nacionalidade: Estado Civil:
Cargo:
Residência:
Ato de Nomeação:

2. CONTRATADA

Denominação:
CNPJ n.º :
Endereço:
Cidade: UF: CEP:
Telefone: Fax:
Representante legal:
C.P.F./ M.F.:
Nacionalidade: Estado Civil:
Cargo: Ato de Designação:
Identidade n.º: Data expedição: Órgão expedidor:
Endereço Residencial:
Cidade: UF: CEP:

DISPOSIÇÕES CONTRATUAIS

Pelo presente instrumento particular e na melhor forma de direito, as partes anteriormente individuadas e devidamente qualificadas, *resolvem*, consoante a autorização exarada nos autos do Proc. n.º 01300.001278/2009-6, pactuar a presente prestação de serviços, firmando, nesta oportunidade, o instrumento contratual que observará os preceitos de direito público, as disposições da Lei n° 10.520, de 17.07.2002, do Decreto n° 3.555, de 08/08/2000, do Decreto nº 5.450, de 31/05/2005, do Decreto nº 2.271, de 07/07/1997, da Instrução Normativa SLTI/MP n.º 02, de 30/04/2008, alterada pela Instrução Normativa SLTI/MP n.º 03, de 15/10/2009, Instrução Normativa SLTI/MP n.º 04, de 11/11/2009, Instrução Normativa SLTI/MP n.º 05, de 18/12/2009, da Instrução Normativa SLTI/MP n.º 02, de 16/09/2009, da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006, regulamentada pelo Decreto nº 6.204, de 05/09/2007, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei n° 8.666/93, de 21.06.93, todos com suas alterações posteriores, e que será em tudo regido pelas

condições constantes das cláusulas que aceitam e mutuamente se outorgam nos seguintes termos:

CLÁUSULA PRIMEIRA
DO OBJETO

Constitui objeto deste contrato à prestação, pela **CONTRATADA**, de serviços técnicos especializados em informática, compreendendo _____ _____, de acordo com as prescrições constantes do anexo **TERMO DE REFERÊNCIA**, que integra o presente instrumento contratual independentemente de transcrição.

SUBCLÁUSULA ÚNICA. A descrição dos serviços anteriormente feita não é exaustiva, devendo ser executadas todas e quaisquer outras atividades relacionadas ao objeto do presente contrato que se mostrem necessárias ao completo alcance do que é por ele objetivado, assim como aquelas ofertadas e descritas na proposta da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA SEGUNDA
DO REGIME DE EXECUÇÃO

A execução dos serviços contratados observará o regime de empreitada por preço global, previsto no art. 10, II, "a", da Lei n.º 8.666/93.

SUBCLÁUSULA ÚNICA. A **CONTRATADA** se obriga a executar todos os serviços objetivados pelo presente contrato obedecendo rigorosamente as técnicas apropriadas, utilizando-se sempre, para esse efeito de pessoal qualificado todos eles integrantes dos seus quadros, tudo em conformidade com o que consta no anexo **TERMO DE REFERÊNCIA**.

CLÁUSULA TERCEIRA
DA FORMA DE EXECUÇÃO

A prestação de serviços deverá ser executada em conformidade com as condições de execução dos serviços estabelecidas em item específico no anexo **TERMO DE REFERÊNCIA.**

CLÁUSULA QUARTA
DO PRAZO DE INÍCIO DA EXECUÇÃO E PRAZO DE EXECUÇÃO

O prazo de execução dos serviços, objeto da presente licitação, **não superior a 10(dez) dias corridos**, contados da data de assinatura do presente instrumento contratual.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - O prazo de execução deverá ser rigorosamente obedecido. A inobservância do prazo estabelecido poderá, a juízo do CONTRATANTE, determinar o seu cancelamento, sujeitando-se a CONTRATADA às sanções previstas neste instrumento contratual.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA – A execução em desacordo com o Termo de Referência impedirá o seu recebimento, não assumindo o CONTRATANTE quaisquer despesas ou responsabilidades por fretes e avarias.

CLAÚSULA QUINTA
DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

Na execução do objeto do presente contrato, envidarão as partes todo o empenho e dedicação necessários ao fiel e adequado cumprimento dos encargos que lhe forem confiados,

obrigando-se, ainda, ao cumprimento das atribuições e responsabilidades estabelecidas para a **CONTRATADA** e **CONTRATANTE,** em itens específicos do anexo **TERMO DE REFERÊNCIA**.

CLÁUSULA SEXTA
DA REMUNERAÇÃO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Pela regular e completa execução dos serviços objeto do presente contrato, fará jus a **CONTRATADA** ao pagamento de mensal de R$ _____(_____). O valor anual dos serviços está estimado em R$ _____(_____).

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA: A **CONTRATADA** apresentará ao **CONTRATANTE**, documento fiscal específico referente aos serviços executados.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA: A **Unidade Fiscalizadora** do **CONTRATANTE** terá o prazo de 2 (dois) dias úteis, a contar da apresentação do documento fiscal para aprová-lo ou rejeitá-lo.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA: O documento fiscal não aprovado pelo **CONTRATANTE** será devolvido à **CONTRATADA** para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se os prazos estabelecidos para pagamento a partir da data de sua reapresentação. A devolução do documento fiscal não aprovado pelo **CONTRATANTE** em hipótese alguma servirá de pretexto para que a **CONTRATADA** suspenda a execução dos serviços, ou deixe de efetuar o pagamento devido a seus empregados.

SUBCLÁUSULA QUARTA: O pagamento será efetuado dentro de 3 (três) dias úteis, a contar da data da aprovação do documento fiscal, mediante *depósito na conta-corrente da* ***CONTRATADA*****,** devendo ela, para esse efeito, notificar formalmente ao **CONTRATANTE** os dados correspondentes.

SUBCLÁUSULA QUINTA No caso de ser a CONTRATADA microempresa ou empresa de pequeno porte, na ocasião da entrega da nota fiscal ou fatura, deverá comprovar a condição de optante pelo SIMPLES (Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte), mediante a apresentação da cópia do Termo de Opção de que trata a Instrução Normativa da Secretaria da Receita Federal nº 480, de 15/12/2004, que regulamentou o art. 64 da Lei nº 9.430, de 27/12/1996. As pessoas jurídicas não-optantes pelo SIMPLES e aquelas que ainda não formalizaram a opção deverão discriminar os tributos/contribuições a serem retidos, conforme a referida Instrução, e sofrerão a retenção desses tributos pelo CONTRATANTE, no momento do pagamento. A retenção incidirá sobre o valor total pago, conforme Tabela de Retenção da supracitada Instrução Normativa. Os casos não sujeitos a retenção deverão ser devidamente comprovados no ato da entrega do documento fiscal.

SUBCLÁUSULA SEXTA: No preço estipulado na proposta estão incluídos todos os custos operacionais da atividade da **CONTRATADA**, bem como os encargos trabalhistas e previdenciários referentes ao seu pessoal, os fiscais e comerciais (impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais), e outras de qualquer natureza que sejam devidas em decorrência direta ou indireta da perfeita execução do objeto contratual

SUBCLÁUSULA SÉTIMA: O **CONTRATANTE** poderá sustar o pagamento de qualquer fatura, no todo ou em parte, no caso de:

a) execução do objeto contratual em desacordo com o avençado;
b) existência de débito de qualquer natureza com o **CONTRATANTE;**

SUBCLÁUSULA OITAVA: O pagamento da fatura somente poderá ser efetuado após a consulta ao SICAF para verificar a regularidade da CONTRATADA, comprovação do recolhimento das contribuições sociais, trabalhistas e atestada a conformidade dos serviços, de acordo com as exigências contratuais. A CONTRATADA, durante toda a execução dos serviços, deverá manter todas as condições de qualificação exigidas para a contratação

SUBCLÁUSULA NONA – A não observância dos prazos legais para pagamento mensal dos salários, do 13º salário do pessoal e dos encargos sociais sujeitará a CONTRATADA às

penalidades previstas neste instrumento contratual.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA - No caso de atraso de pagamento por parte do CONTRATANTE, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios, apurados desde a data prevista para pagamento até a data do efetivo pagamento, tendo como base a Taxa Referencial - TR, ou outro índice que venha a substituí-la, calculados *pro rata tempore*, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$I = \frac{(TX/100)}{365}$$

EM = I x N x VP, onde:

I = Índice de atualização financeira;
TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;
EM = Encargos moratórios;
N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
VP = Valor da parcela em atraso.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – O CONTRATANTE, nos termos do art. 31 da Lei nº 8.212/1991, com redação dada pela Lei nº 11.933/2009, reterá 11% (onze por cento) do valor bruto da nota fiscal ou fatura de prestação de serviços e recolherá a importância retida, em nome da contratada, até o dia 20(vinte) do mês subseqüente ao da emissão da respectiva nota fiscal ou fatura, ou até o dia útil imediatamente anterior, se não houver expediente bancário naquele dia, observado o disposto no § 5º do art. 33 da referida Lei, correspondente ao recolhimento das contribuições destinadas à Seguridade Social.

CLÁUSULA SÉTIMA
DA GARANTIA DO CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS NAS CONTRATAÇÕES DE SERVIÇOS CONTINUADOS

Os valores provisionados para o pagamento das férias, 13º salário e rescisão contratual dos trabalhadores da contratada serão depositados pela Administração em conta vinculada específica, conforme o disposto no anexo VII da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2/2008. alterada pela Instrução Normativa nº 3/2009, e somente será liberada para o pagamento direto dessas verbas aos trabalhadores, nas seguintes condições:

a) parcial e anualmente, pelo valor correspondente aos 13ºs salários, quando devidos;
b) parcialmente, pelo valor correspondente aos 1/3 de férias, quando dos gozos de férias dos empregados vinculados ao contrato;
c) parcialmente, pelo valor correspondente aos 13ºs salários proporcionais, férias proporcionais e à indenização compensatória porventura devida sobre o FGTS, quando da demissão de empregado vinculado ao contrato;
d) ao final da vigência do contrato, para o pagamento das verbas rescisórias; e
e) o saldo restante, com a execução completa do contrato, após a comprovação, por parte da empresa, da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a fazer a retenção na fatura e o depósito direto dos valores devidos ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS nas respectivas contas vinculadas dos trabalhadores da contratada, observada a legislação específica.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - CONTRATADA deverá efetuar o pagamento dos salários dos seus empregados via depósito bancário na conta do trabalhador, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da CONTRATANTE.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a fazer o desconto na fatura e o pagamento direto dos salários e demais verbas trabalhistas aos trabalhadores, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.

CLÁUSULA OITAVA
DA DISCRIMINAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Com vista a atender as despesas previstas neste contrato no presente exercício, o **CONTRATANTE** destaca recursos em conformidade com a discriminação feita a seguir:

a)	valor:	R$
b)	nota de empenho:	
c)	data de empenho:	
a)	natureza da despesa:	339037
e)	fonte:	0100
f)	Plano Interno:	8717

SUBCLÁUSULA ÚNICA As despesas decorrentes da execução do objeto do presente contrato em exercícios futuros, por parte da CONTRATANTE, correrão à cota de suas dotações orçamentárias do respectivo exercício, devendo ser registradas por simples apostila a indicação dos créditos e empenhos para sua cobertura.

CLÁUSULA NONA
DA GARANTIA DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

Para segurança do cumprimento de suas obrigações, a CONTRATADA prestou garantia na modalidade _____, no valor de R$ (número e por extenso), correspondente a 10 % (dez por cento) do valor do contrato, em conformidade com o disposto no artigo 56 da Lei nº 8.666/93, com validade de 03(três) meses após o término da vigência contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA
DO REAJUSTAMENTO DO VALOR DO CONTRATO

Será permitida a repactuação do contrato, desde que seja observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data do orçamento a que a proposta se referir, admitindo-se, como termo inicial, a data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, vigente à época da apresentação da proposta, quando a maior parcela do custo da contratação for decorrente de mão-de-obra e estiver vinculado às datas-base destes instrumentos, **vedada** a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - A repactuação será precedida de solicitação da contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio da apresentação de planilha de custos e formação de preços e do novo acordo, convenção coletiva ou dissídio coletivo, devendo o CONTRATANTE diligenciar para conferir a variação de custos alegada pela CONTRATADA de forma a assegurar-se de que os preços contratados são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-base diferenciadas, a data inicial para a contagem da anualidade será a data-base da categoria profissional que represente a maior parcela do custo de mão-de-obra da contratação pretendida.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - Nas repactuações subseqüentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data da última repactuação ocorrida.

SUBCLÁUSULA QUARTA - Havendo prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação deverão ser eliminados como condição para a renovação.

SUBCLÁUSULA QUINTA - A repactuação somente será concedida mediante comprovação pela CONTRATADA do aumento dos custos, considerando-se:
I - os preços praticados no mercado e em outros contratos da Administração;
II - as particularidades do contrato em vigência;
III - o novo acordo ou convenção coletiva das categorias profissionais;
IV - a nova planilha com a variação dos custos apresentada;
V - indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes; e
VI - a disponibilidade orçamentária do órgão ou entidade contratante.
SUBCLÁUSULA SEXTA – A **CONTRATADA** fica obrigada a aumentar a garantia prestada na mesma proporção das valores concedidos pela CONTRATANTE a título de repactuação.
SUBCLÁUSULA SÉTIMA O novo valor contratual decorrente da repactuação terá sua vigência iniciada observando-se o seguinte:
I - a partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;
II - em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou
III - em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão-de-obra e estiver vinculada a instrumento legal, acordo, convenção ou sentença normativa que contemple data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras. Os efeitos financeiros deverão ocorrer exclusivamente para os itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.
SUBCLÁUSULA OITAVA As repactuações, como espécie de reajuste, serão formalizadas por meio de apostilamento, e não poderão alterar o equilíbrio econômico e financeiro dos contratos, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, em que deverão ser formalizadas por aditamento.
SUBCLÁUSULA NONA As repactuações a que a CONTRATADA fizer jus e não forem solicitadas durante a vigência do contrato, serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.
SUBCLÁUSULA DÉCIMA Em havendo alterações deste contrato por parte do **CONTRATANTE**, que aumentem os encargos da **CONTRATADA,** o **CONTRATANTE** deverá restabelecer, por aditamento, o equilíbrio econômico-financeiro inicial.
SUBCLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, após a assinatura deste contrato, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA
DA VIGÊNCIA

O presente contrato vigerá pelo período de **12 (doze) meses**, a contar da data de sua assinatura, podendo ser objeto de sucessivas prorrogações, mediante a celebração de termos aditivos, até que seja alcançado o prazo máximo em lei admitido (*art. 57*, *inciso II*, da *Lei n.º 8.666/93)*.
SUBCLÁUSULA ÚNICA: A prorrogação deverá ser precedida da realização de pesquisas de preços de mercado, visando a assegurar a manutenção da contratação mais vantajosa para a Administração

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA
DA ALTERAÇÃO

As condições estabelecidas no presente instrumento poderão ser alteradas, mediante a firmatura de termos aditivos, com as devidas justificativas, por meio de proposta a ser apresentada no prazo mínimo de 20 (vinte) dias antes da data que se pretenda o implemento das alterações, dentro da vigência do instrumento.
SUBCLÁUSULA ÚNICA. Fica vedado o aditamento do presente contrato com o intuito de alterar o seu objeto, sob pena de nulidade do ato e responsabilidade do agente que o praticou.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA
DO RECEBIMENTO DO OBJETO, DA FISCALIZAÇÃO E DO GERENCIAMENTO DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

Caberá ao **CONTRATANTE,** o recebimento, a fiscalização e o gerenciamento do objeto contratual conforme condições estabelecidas abaixo e, no que couber, o disposto no parágrafo único do art. 31 da IN SLTI/MP nº 02/2008, e suas alterações:

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - As obrigações assumidas deverão ser executadas fielmente pelas partes, de acordo com as condições avençadas e as normas legais pertinentes, respondendo cada uma pelas conseqüências de sua inexecução total ou parcial.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - Executado o objeto contratual, será ele recebido em conformidade com as disposições contidas nos arts. 73 a 76, da Lei 8.666/93. O **CONTRATANTE** rejeitará, no todo ou em parte, a execução do objeto em desacordo com as condições estabelecidas no Termo de Referência.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - A execução do objeto será fiscalizada e gerenciada por representante do **CONTRATANTE**, especialmente designado para esse fim (na forma dos arts. 67 a 73 da Lei nº 8.666/93 e do art. 6º do Dec. Nº 2.271/97), a ser oportunamente indicado pela área gestora, doravante denominado simplesmente ***Unidade Fiscalizadora*** .

SUBCLÁUSULA QUARTA - A ***Unidade Fiscalizadora*** do **CONTRATANTE** anotará em *registro próprio* todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto, sendo-lhe assegurada a prerrogativa de:

a) atestar as notas fiscais correspondentes à execução do objeto contratual;
b) solicitar à **CONTRATADA** e seus prepostos, ou obter da Administração, tempestivamente, todas as providências necessárias para a boa execução do objeto contratual;
c) emitir pareceres em todos os atos da Administração relativos à execução do objeto e, em especial, na aplicação das sanções estabelecidas, alterações e recomposição dos preços contratuais, se for o caso;
d) fiscalizar a execução do objeto contratado, de modo que sejam cumpridas integralmente as condições estabelecidas;
e) fiscalizar o cumprimento das obrigações e encargos sociais e trabalhistas pela CONTRATADA, compatível com os registros previstos, no que se refere à execução do contrato, e solicitar comprovante de quitação das obrigações e encargos;
f) determinar o que for necessário à regularização de faltas verificadas;
g) verificar se a CONTRATADA apresentou os comprovantes de pagamento de todas as obrigações trabalhistas referente à mão de obra utilizada;
h) sustar os pagamentos das faturas, na hipótese de inexecução ou não prestação a contento dos serviços contratados;
i) documentar as ocorrências havidas, em registro próprio, firmado juntamente com o preposto da **CONTRATADA**;
j) verificar o pagamento pela **CONTRATADA** das verbas rescisórias ou a comprovação de que os empregados serão realocados em outra atividade de presatção de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho.
k) assegurar de que o número e empregados, alocados ao serviço pela **CONTRATADA,** é suficiente para o bom desempenho dos serviços;
l) lavrar o termo de recebimento definitivo do objeto contratado

SUBCLÁUSULA QUINTA - O atesto de recebimento definitivo do objeto contratado somente será efetuado quando houver a comprovação pela **CONTRATADA** de pagamento de todas as obrigações trabalhistas referentes à mão de obra utilizada.

SUBCLÁUSULA SEXTA - A fiscalização exercida pelo **CONTRATANTE** não excluirá ou reduzirá a responsabilidade da **CONTRATADA** pela completa e perfeita execução do objeto contratual.

SUBCLÁUSULA SÉTIMA - A **CONTRATADA** deverá manter um preposto no local da prestação de serviços, para representá-lo na execução do contrato, o qual deverá ser aceito pelo **CONTRATANTE**. O preposto da **CONTRATADA**, deverá registrar e controlar, juntamente com a ***UNIDADE FISCALIZADORA***, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, bem como as ocorrências havidas.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA
DA RESCISÃO

Independentemente de notificações ou interpelações judiciais ou extrajudiciais, constituem motivos para rescisão do presente contrato o não cumprimento ou o cumprimento irregular das obrigações assumidas, configurando qualquer uma das situações descritas no art. 78 da Lei 8.666/93, com exceção quanto à fusão, cisão ou incorporação da contratada, mencionadas no seu inciso VI.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA deverá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo da demais sanções, sendo vedada a retenção de pagamento se a CONTRATADA não incorrer em qualquer inexecução do serviço ou não o tiver prestado a contento.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA A CONTRATANTE poderá conceder um prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não idenficar má-fé ou a incapacidade da emrpesa de corrigir a situação.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA
DAS SANÇÕES

O descumprimento, por parte da **CONTRATADA,** das obrigações contratuais assumidas, ou a infringência dos preceitos legais pertinentes, ensejará a aplicação das seguintes sanções, desde que devidamente motivada nos autos do processo, assegurados o contraditório e ampla defesa:

a) advertência, por escrito, sempre que forem constatadas falhas de pouca gravidade;
b) multa de até 1% (um por cento) do valor total do contrato, devidamente atualizado, por dia decorrido em relação ao prazo estipulado, até o limite de 10% (dez por cento), na hipótese de atraso no início da execução do objeto contratual, configurando-se, a partir do 10º dia o descumprimento total das obrigações assumidas;
c) multa de até 10% (dez por cento) do valor total do contrato, devidamente atualizado, quando deixar de cumprir, no todo ou em parte qualquer das obrigações assumidas;
d) multa de até 10% (dez por cento) do valor total do contrato, devidamente atualizado, na hipótese de, já tendo a CONTRATADA sofrido punição na forma prevista na alínea anterior, vir ela a cometer igual sanção, sem prejuízo da imediata rescisão do contrato e aplicação das demais sanções cabíveis;
e) suspensão temporária, de participar em licitação e impedimento de contratar com o União, Estados, Distrito Federal ou Municípios pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste contrato, nos moldes do art. 7º da Lei nº 10.520/2002;
f) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, quando a CONTRATADA deixar de cumprir as obrigações assumidas, praticando falta grave, dolosa ou revestida de má-fé.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - As sanções de natureza pecuniária serão diretamente descontadas de créditos que eventualmente detenha a CONTRATADA, caso o valor da garantia prestada não seja suficiente para cobri-la, devendo o remanescente, caso haja, ser cobrado judicialmente, na forma prevista na lei.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - As sanções previstas não poderão ser relevadas, salvo quando ficar comprovada a ocorrência de situações que se enquadrem no conceito jurídico de força maior ou caso fortuito, devida e formalmente justificadas e comprovadas, e sempre a critério da autoridade competente.

SUBCLÀUSULA TERCEIRA - A sanção será obrigatoriamente registrada no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e no caso de suspensão de licitar, a CONTRATADA será descredenciada por até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Termo de Referência e das demais cominações legais.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA
DOS DIREITOS DO CONTRATANTE EM CASO DE RESCISÃO

Na hipótese de rescisão administrativa do presente contrato, a **CONTRATADA** reconhece, de logo, o direito do **CONTRATANTE** de adotar, no que couber, a seu exclusivo critério, as medidas que vão a seguir discriminadas:

a) assunção imediata do objeto do contrato, no estado e local em que se encontrar, por ato próprio do **CONTRATANTE**;
b) ocupação e utilização do local, instalações, equipamentos, materiais e pessoal empregado na execução do contrato, necessários à sua continuidade, na forma prevista na legislação em vigor;
c) retenção dos créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados ao **CONTRATANTE;**
d) reter a garantia prestada, para pagamento das verbas rescisórias,podendo utilizá-la para o pagamento direto aos trabalhadores no caso da empresa não efetuar os pagamentos em até 2 (dois) meses do encerramento da vigência contratual;
e) execução da garantia contratual, para ressarcimento do **CONTRATANTE**, e dos valores das multas e indenizações a ele devidos.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA Caso a **CONTRATADA** cometa falhas sucessivas ou demonstre desempenho insatisfatório ou imperícia na execução de determinado(s) tipo(s) de serviço(s) compreendido(s) no escopo do presente contrato, o **CONTRATANTE** reserva-se o direito de, a seu critério, executar diretamente ou adjudicar os serviços em questão à outra firma, nos termos da Lei, após comunicação por escrito à **CONTRATADA**, sendo certo que a **CONTRATADA** arcará com todas as despesas daí decorrentes.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA A utilização, pelo **CONTRATANTE,** do direito a ele assegurado na subcláusula anterior, não implicará, necessariamente, em renúncia aos demais recursos postos à sua disposição por este contrato, não cabendo à **CONTRATADA** reivindicações de quaisquer natureza em conseqüência da aplicação, pelo **CONTRATANTE**, do disposto no caput.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA
DA SUBCONTRATAÇÃO E DA TRANSFERÊNCIA DO CONTRATO

É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto do presente contrato, não sendo permitida, outrossim, a associação da **CONTRATADA** com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial do objeto do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA
DA UTILIZAÇÃO DO NOME DO CONTRATANTE

A **CONTRATADA** não poderá, exceto em *curriculum vitae*, utilizar o nome do **CONTRATANTE**, ou sua qualidade de **CONTRATADA**, em quaisquer atividades de divulgação profissional, como, *por exemplo*, em *cartões de visita*, *anúncios* diversos, *impressos* etc., sob pena de imediata rescisão do presente contrato, nos termos previstos na cláusula anterior.

SUBCLÁUSULA ÚNICA A **CONTRATADA** não poderá, outrossim, pronunciar-se, em nome do **CONTRATANTE**, à imprensa em geral, sobre quaisquer assuntos relativos às atividades do **CONTRATANTE**, bem assim de sua atividade profissional, sob pena de imediata rescisão contratual e sem prejuízo das demais cominações cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA
DA LICITAÇÃO

O contrato ora celebrado foi precedido de licitação, realizada na modalidade de

PREGÃO ELETRONICO, registrada sob o n.º 063/2009, cujos atos encontram-se no Processo n.º 01300.001359/2009-6.

CLÁUSULA VIGÉSIMA
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O presente contrato será regulado por suas cláusulas e pelos preceitos de direito público, em especial, das disposições da Lei n° 10.520, de 17.07.2002, do Decreto n° 3.555, de 08/08/2000, do Decreto nº 5.450, de 31/05/2005, da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006, regulamentada pelo Decreto nº 6.204, de 05/09/2007, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei n° 8.666/93, de 21.06.93, todos com suas alterações posteriores, e os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA
DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES

Fazem parte integrante deste contrato, independentemente de transcrição, os documentos abaixo relacionados:

a) Edital Pregão Eletrônico nº 063/2009;
b) Proposta da Adjudicatária;
c) Termo de Referência/Projeto Básico.

SUBCLÁUSULA ÚNICA. Em caso de conflito entre as estipulações ou condições constantes deste instrumento e do edital com as da proposta, fica desde logo estabelecido que prevalecerão sempre aquelas contidas neste contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA
DO PESSOAL

O pessoal que a **CONTRATADA** empregar para a execução dos serviços ora avençados não terá vínculo de qualquer natureza com o **CONTRATANTE** e deste não poderá demandar quaisquer pagamentos, tudo da exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**. Na eventual hipótese de vir o **CONTRATANTE** a ser demandado judicialmente, a **CONTRATADA** o ressarcirá de todas e quaisquer despesas que, em decorrência, vier a ser condenado a pagar, incluindo-se não só os valores judicialmente fixados, mas também outros alusivos à formulação da defesa.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA
DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO DA CONTRATADA

A **CONTRATADA** declara, no ato de celebração do presente contrato, estar plenamente habilitada à assunção dos encargos contratuais e assume o compromisso de manter, durante a execução do contrato, todas as condições de qualificação, habilitação e idoneidade necessárias ao perfeito cumprimento do seu objeto, preservando atualizados os seus dados cadastrais juntos aos registros competentes.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA
DA PUBLICAÇÃO

A publicação, em extrato, do presente contrato na imprensa oficial, *que é condição indispensável para sua eficácia*, será providenciada pelo **CONTRATANTE**, nos termos do **parágrafo único**, do **art. 61**, da **Lei nº 8.666**, de 21.06.93.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA
DO FORO

Elegem as partes o foro da Seção Judiciária do Distrito Federal, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir as dúvidas e questões oriundas do presente contrato.

E como prova de assim haverem livremente pactuado, firmam o presente instrumento em 3 (três) vias, de igual teor e forma.

Brasília - DF,____ de_____ de _____

Pelo CONTRATANTE:

Pela CONTRATADA:

TESTEMUNHAS:

_____ _____

CPF ***CPF:***

ANEXO IV

PREGÃO ELETRÔNICO n.º 063/2009
Processo n° 01300.001359/2009-6

DECLARAÇÃO

_____(razão social da licitante) inscrita no CNPJ N.º : _____com sede na _____ (endereço completo), por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a) _____ infra-assinado, portador(a) da Carteira de Identidade n.º _____ e do CPF/MF n.º _____, para os fins de habilitação no Pregão CNPq 063/2009 DECLARA expressamente, nos termos do inciso V, do art.27, da Lei 8.666/93 e inciso XXXIII, do art. 7° da Constituição Federal, que não emprega menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre ou menor de dezesseis anos, em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos na condição de aprendiz ( ).
(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)

_____ , _____ de _____ de _____.

_____
(assinatura do representante legal)

OBS: Esta declaração deverá ser enviada pela licitante declarada vencedora via fax, imediatamente após o encerramento dos lances, com posterior encaminhamento do original ou cópia autenticada no prazo máximo de 3 (três) dias úteis.

ANEXO V

PREGÃO ELETRÔNICO n.º 063/2009
Processo n° 01300.001359/2009-6

DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

_____(razão social da licitante) inscrita no CNPJ N.º : _____com sede na _____ (endereço completo), por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a) _____ infra-assinado, portador(a) da Carteira de Identidade n.º _____ e do CPF/MF n.º _____, para fins do disposto no Edital PGE nº 063/2009, declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

(a) a proposta apresentada para participar da licitação PGE nº 063/2009, foi elaborada de maneira independente pelo _____ (Licitante/Consórcio), e o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato da licitação PGE nº 063/2009, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

(b) a intenção de apresentar a proposta elaborada para participar da licitação PGE nº 063/2009, não foi informada, discutida ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato da licitação PGE nº 063/2009, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

(c) que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato da licitação PGE nº 063/2009 quanto a participar ou não da referida licitação;

(d) que o conteúdo da proposta apresentada para participar da licitação PGE nº 063/2009 não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato da licitação PGE nº 063/2009 antes da adjudicação do objeto da referida licitação;

(e) que o conteúdo da proposta apresentada para participar da licitação PGE nº 063/2009 não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante do _____(órgão licitante) antes da abertura oficial das propostas; e

f) que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

_____ , _____ de _____ de _____.

_____
(assinatura do representante legal, no âmbito da licitação, com identificação completa)

ANEXO VI

PREGÃO ELETRÔNICO n.º 063/2009
Processo n° 01300.001359/2009-6

TERMO DE VISTORIA

(encaminhamento obrigatório, imediatamente após a fase de lances, no caso de proposta melhor classificada)

Declaramos para fins de cumprimento que a empresa _____ localizada à _____ procedeu vistoria técnica nos prédios ocupados pelo CNPq, onde serão prestados os serviços técnicos de informática.

Não será considerada qualquer alegação posterior por parte da licitante de que esta não tenha tido conhecimento do local ou deixado de conferir as medidas e características de instalação.

Brasília, _____ de _____ de _____

_____
Nome, CPF e assinatura do representante técnico da licitante

_____
Nome, cargo e assinatura do representante da área técnica do CNPq